



**FACULTAD DE CIENCIAS**

**DE LA COMUNICACIÓN**

**“Diseño de un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales del Galileo Educational System –GES–. Universidad Galileo Guatemala, Guatemala, 2016”.**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

Presentado a la facultad de ciencias de la comunicación

Guatemala, C. A.

**ELABORADO POR:**

Manuel de Jesús Véliz Méndez

Carné: 20062205

**Para optar al título de:**

**LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y DISEÑO**

Guatemala 30 de abril del 2013

Licenciado  
Leizer Kachler  
Decano-Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Universidad Galileo

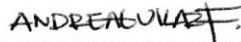
Estimado Licenciado Kachler:

Solicito la aprobación del tema de proyecto de Graduación titulado:  
**DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN IMPRESO PARA ORIENTAR AL  
PERSONAL DE PRIMER INGRESO EN LAS ACTIVIDADES LABORALES  
DEL GALILEO EDUCATION SISTEM-GES- UNIVERSIDAD GALILEO.  
GUATEMALA, GUATEMALA 2016.** Así mismo solicito que la Licda. Carmen  
Andrea Aguilar Flores sea quién me asesore en la elaboración del mismo.

Atentamente,



Manuel de Jesús Véliz Méndez  
20062205



Licda. Carmen Andrea Aguilar Flores  
Asesora



Guatemala 3 de mayo del 2013

**Señor  
Manuel de Jesús Véliz Méndez  
Presente**

Estimado Señor Véliz:

De acuerdo al proceso de titulación profesional de esta Facultad, se aprueba el proyecto titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN IMPRESO PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE PRIMER INGRESO EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DEL GALILEO EDUCATION SISTEM-GES-UNIVERSIDAD GALILEO. GUATEMALA, GUATEMALA 2016.** Asimismo, se aprueba a la Licda. Carmen Andrea Aguilar Flores como asesor de su proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

**Lic. Leizer Kachler  
Decano**

**Facultad de Ciencias de la Comunicación**



**Galileo**  
UNIVERSIDAD  
La Revolución en la Educación



Facultad de Ciencias  
de la Comunicación

Guatemala, 4 de diciembre del 2013

**Lic. Leizer Kachler**  
**Decano**  
**Facultad de ciencias de la Comunicación**  
**Universidad Galileo**

Estimado Licenciado Kachler:

Por medio de la presente, informo a usted que el proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN IMPRESO PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE PRIMER INGRESO EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DEL GALILEO EDUCATION SISTEM-GES-UNIVERSIDAD GALILEO. GUATEMALA, GUATEMALA 2016.** Presentada por el estudiante *Manuel de Jesús Véliz Méndez*, con número de carné *20062205*, está concluido a mi entera satisfacción, por lo que se extiende la presente aprobación para continuar así el proceso de titulación profesional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

*ANDREA AGUILAR F.*

**Licda. Carmen Andrea Aguilar Flores**  
**Asesora**



**Galileo**  
UNIVERSIDAD  
La Innovación en la Educación



Facultad de Ciencias  
de la Comunicación

**Guatemala, 4 de mayo del 2016**

**Señor  
Manuel de Jesús Véliz Méndez  
Presente**

Estimado señor Véliz:

Después de haber realizado su examen privado para optar al título de Licenciatura en Comunicación y Diseño de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** de la Universidad Galileo, me complace informarle que ha **APROBADO** dicho examen, motivo por el cual me permito felicitarle.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

---

**Lic. Leizer Kachler**  
**Decano**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación**

Ciudad de Guatemala, 5 de julio de 2016.

Licenciado

Leizer Kachler

Decano FACOM

Universidad Galileo

Presente.

Señor Decano:

Le informo que la tesis: ***DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN IMPRESO PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE PRIMER INGRESO EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DEL GALILEO EDUCATIONAL SYSTEM –GES- UNIVERSIDAD GALILEO, GUATEMALA, GUATEMALA, 2016***, del estudiante Manuel de Jesús Véliz Méndez, ha sido objeto de revisión gramatical y estilística, por lo que puede continuar con el trámite de graduación.

Atentamente.



Lic. Edgar Lizardo Porres Velásquez

Asesor Lingüístico

Universidad Galileo



**Galileo**  
UNIVERSIDAD  
La Revolución en la Educación

**FACOM**

Facultad de Ciencias  
de la Comunicación

Guatemala, 8 de julio del 2016

**Señor**  
**Manuel de Jesús Véliz Méndez**  
**Presente**

Estimado Señor Véliz:

De acuerdo al dictamen rendido por la terna examinadora del proyecto de graduación titulado **DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN IMPRESO PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE PRIMER INGRESO EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DEL GALILEO EDUCATION SISTEM-GES-UNIVERSIDAD GALILEO. GUATEMALA, GUATEMALA 2016**, presentada por el estudiante **Manuel de Jesús Véliz Méndez**, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación autoriza la publicación del Proyecto de Graduación previo a optar al título de Licenciado en Comunicación y Diseño.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

**Lic. Leizer Kachler**  
**Decano**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación**

Nueva Guatemala de la Asunción, Abril 2016

**“Diseño de un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales del Galileo Educational System –GES–. Universidad Galileo, Guatemala, Guatemala, 2016”.**

ELABORADO POR:

Manuel de Jesús Véliz Méndez

**Universidad Galileo**

**Facultad de ciencias de la comunicación de la universidad**

Nueva Guatemala de la Asunción, Abril 2016



## **Autoridades**

### **Rector:**

Dr. Eduardo Suger Cofiño

### **Vicerrectora**

Dra. Mayra de Ramírez

### **Vicerrector Administrativo:**

Lic. Jean Paul Suger Castillo

### **Secretario**

Lic. Jorge Retolaza

### **Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación**

Lic. Leizer Kachler

### **Vicedecano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación:**

Lic. Rualdo Anzuetto Ms.C.

## **Resumen**

En Galileo Educational System -GES- no existe un manual dedicado a la instrucción inicial de nuevos colaboradores en el departamento.

Por lo que se planteó el siguiente objetivo:

Diseñar un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en Galileo Educational System -GES- de Universidad Galileo.

Se realizó una herramienta de validación para conocer la percepción del grupo objetivo, conformado por personas de un nivel socioeconómico C- y C, quienes poseen un nivel de educación primaria, básica y superior, comprenden hombres y mujeres entre los 18 a 25 años de edad y expertos en las áreas de comunicación y diseño.

El resultado obtenido fue que se diseñó un manual de inducción impreso que permite orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en las áreas del departamento GES y se recomendó implementar el uso del manual de inducción impreso en trabajadores que inician labores dentro del departamento para que conozcan el ambiente organizacional. También que los trabajadores regulares tengan un manual de inducción impreso para que conozcan perfectamente los reglamentos que rigen el departamento, en especial aquellos que están involucrados directamente con la inducción de nuevos trabajadores.

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

# Índice

Capítulo I – Introducción.....	1
Capítulo II - Problemática .....	2
2.1 Contexto .....	2
2.2 Requerimiento de Comunicación y Diseño .....	3
2.3 Justificación .....	3
2.3.1 Magnitud.....	3
2.3.2 Vulnerabilidad .....	5
2.3.3 Trascendencia .....	5
2.3.4 Factibilidad .....	5
Capítulo III – Objetivos de Diseño.....	7
3.1 Objetivo General.....	7
3.2 Objetivos Específicos .....	7
Capitulo IV -Marco de Referencia .....	8
4.1 Información general del cliente .....	8
Capítulo V - Definición del Grupo Objetivo .....	15
5.1 Perfil Geográfico .....	15
5.2 Perfil Demográfico .....	15
5.3 Perfil Psicográfico .....	16

5.4 Perfil Conductual.....	16
Capítulo VI - Marco Teórico.....	18
6.1 Conceptos fundamentales relacionados con el producto o servicio .....	18
6.2 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño .....	23
6.2.1 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación.....	23
6.2.2 Conceptos fundamentales relacionados con el diseño.....	28
6.3 Ciencias auxiliares, artes, teorías y tendencias.....	32
Capítulo VII – Proceso de diseño y propuesta preliminar.....	39
7.1 Aplicación de la información obtenida en el marco teórico.....	39
7.2 Conceptualización .....	41
7.2.1 Método.....	41
7.2.2 Definición del Concepto.....	44
7.3 Bocetaje .....	45
7.3.1 Tabla de Requisitos .....	45
7.3.2 Bocetos a base de dibujo natural .....	46
7.3.3 Boceto Formal .....	50
7.3.4 Proceso de digitalización de los bocetos .....	57
7.4 Propuesta Preliminar .....	67
Capítulo VIII – Validación Técnica .....	101
8.1 Población y muestreo .....	101

8.2 Método e instrumento.....	102
8.3 Resultados e interpretación de resultados.....	104
8.4 Cambios en base a los resultados .....	123
Capítulo IX - Propuesta gráfica final.....	134
Capítulo X – Producción, reproducción y distribución .....	169
10.1 Plan de costos de elaboración.....	169
10.2 Plan de costos de producción .....	170
10.3 Plan de costos de reproducción .....	170
10.4 Plan de costos de distribución .....	171
10.5 Cuadro con resumen general de costos .....	171
Capítulo XI - Conclusiones y recomendaciones.....	172
11.1 Conclusiones.....	172
11.2 Recomendaciones .....	173
Capítulo XII - Conocimiento general .....	174
Capítulo XIII – Referencias.....	175
Capítulo XIV – Anexos .....	179

# **Capítulo I – Introducción**

## **Capítulo I – Introducción**

El presente proyecto “Diseño de un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales del Galileo Educational System –GES– de Universidad Galileo”, tiene como objetivos investigar y recopilar la información necesaria para el desarrollo del material contenido en el proyecto. A partir de los datos que se obtienen se ilustra, fotografía y diagrama el contenido del manual de inducción impreso, con el fin de que sea ordenado y de fácil comprensión para el personal de trabajo.

Para lograr los objetivos trazados en el proyecto se ha recurrido a técnicas de investigación para conocer el grupo objetivo al que va dirigido el proyecto. Como método creativo para el desarrollo gráfico del manual se ha utilizado la técnica de microdibujos, a través de la que se define un concepto base para el desarrollo del proyecto.

Es necesario obtener información acerca del contenido que conforma un manual de inducción y recopilar la información relacionada a las áreas del departamento GES, para incluir en este proyecto los temas más importantes, de manera que estos realmente sean material de apoyo al trabajador. Se valida el proyecto a través de encuestas aplicadas al cliente, grupo objetivo y expertos en comunicación y diseño. El manual de inducción es parte esencial en el área de trabajo que facilita la integración del nuevo colaborador con su nueva área de trabajo,



## **Capítulo II - Problemática**

## **Capítulo II - Problemática**

Se delimita la problemática a partir de los requerimientos que el Galileo Educational System – GES- ha presentado. El departamento ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, lo que requiere una forma de gestionar la instrucción al nuevo personal. Para tal fin se ha propuesto desarrollar un manual de inducción impreso a través del que el nuevo personal del departamento pueda conocer las responsabilidades en su área de trabajo y la relación que existe entre cada área que integra el departamento Galileo Educational System – GES -.

### **2.1 Contexto**

Galileo Educational System es un departamento que forma parte de Universidad Galileo. Dentro de las actividades que realiza el departamento está la gestión de las cuentas de usuario de los estudiantes, creación de contenido e-Learning, desarrollo de aplicaciones para uso de la plataforma virtual, investigación y desarrollo. Una sección encargada de las noticias relevantes de la Universidad, se encargan también de la Gestión del Portal de la Universidad ([www.galileo.edu](http://www.galileo.edu)).

Como parte del Ejercicio de Practica Supervisada (EPS) se trabajan 120 horas dentro del área de e-Learning del departamento Galileo Educational System –GES-, tiempo durante el que se detectan problemas en cuanto a la comunicación entre las áreas del departamento.

Se tuvo una reunión con el Ing. Miguel Morales, Coordinador del área de e-Learning del departamento GES, en donde se analizan las posibles soluciones que ayuden a mejorar las vías de comunicación interna en el departamento. Anteriormente el departamento Galileo Educational System -GES- había elaborado material para la inducción de sus empleados, pero no era específico y sólo mostraba generalidades del departamento.

Se observa que no existe una delimitación específica de los departamentos, lo que puede causar confusión al momento de necesitar ayuda de otros departamentos para la elaboración o apoyo en determinados proyectos.

En base a lo anterior, se determina que es necesario crear un manual de inducción para la instrucción del nuevo personal, esto contribuye un cambio positivo en las líneas de comunicación existentes entre el personal de nuevo ingreso y el resto del equipo del departamento.

El manual de inducción debe ser una guía práctica para que el nuevo personal pueda integrarse fácilmente al departamento y con sus compañeros de trabajo, también brindar información acerca de las otras áreas del departamento, que le proporciona una visión amplia de las posibilidades y expectativas de su puesto, las funciones que debe desempeñar, así como la relación que existe entre las distintas áreas que integran el departamento.

## **2.2 Requerimiento de Comunicación y Diseño**

En el Galileo Educational System -GES- no existe un manual de inducción impreso que ayude a orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en las áreas del departamento.

## **2.3 Justificación**

Para sustentar las razones por las que se considera importante el problema y la intervención del diseñador – comunicador, se justifica la propuesta a partir de cuatro variables:

### **2.3.1 Magnitud**

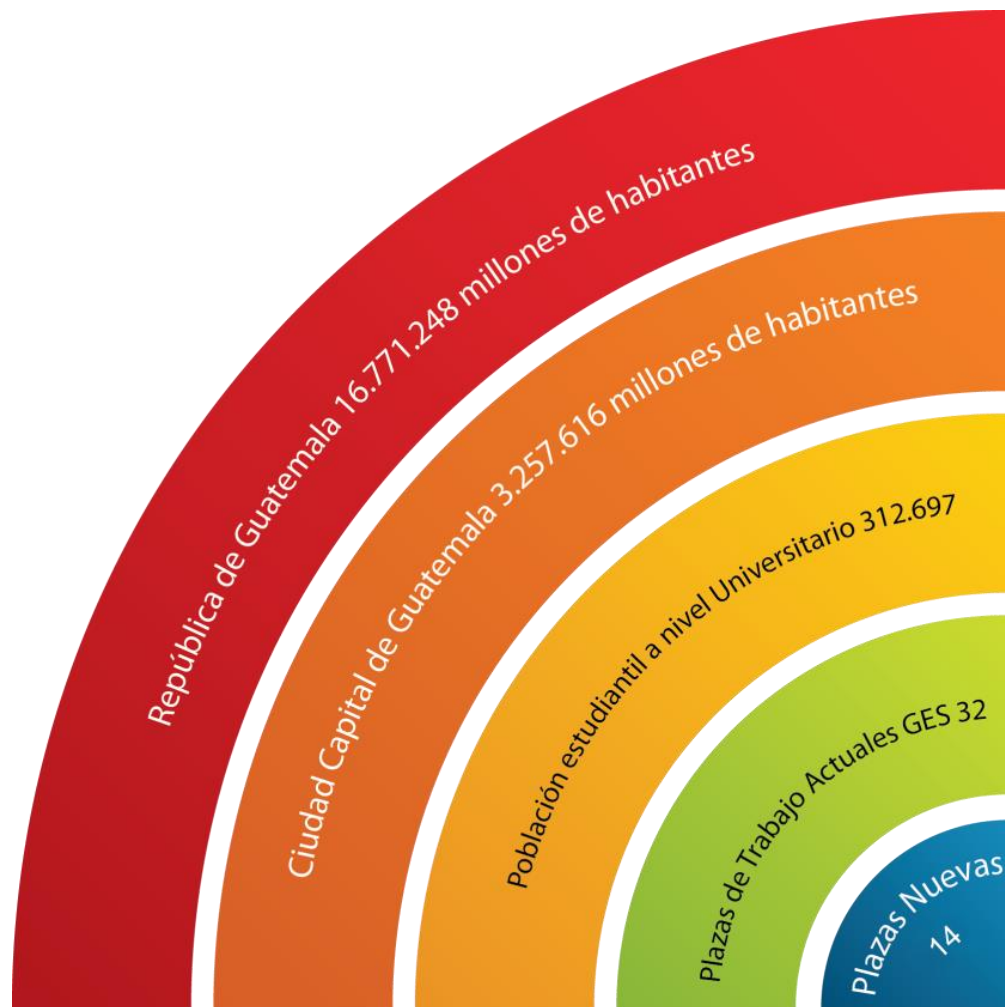
Según <http://www.prensalibre.com/> (2015) el registro Nacional de las Personas (Renap) registra una población en Guatemala con un total de 16.771.248 personas, de las que 6.749.358 son menores de edad y 10.021.890 son mayores de edad. La capital cuenta con 3.257.616 habitantes de los que se estima que 312,697 son estudiantes universitarios, esto según un sondeo

que realiza “El Periódico” (2011). En Universidad Galileo los trabajadores, mayoritariamente, son gente que ha realizado estudios de grado superior o bien estudian dentro del nivel universitario.

El departamento GES tiene 32 plazas en función, con visión de expandirse más, siendo 4 las plazas disponibles en este momento, con una proyección de 10 plazas nuevas a mediano plazo.

El manual de inducción permite agilizar el proceso de expansión del departamento y ayuda al nuevo personal a integrarse fácilmente a las actividades laborales, al tener claras sus labores y responsabilidades de una forma más clara.

### ***2.3.1.1 Gráfica de magnitud Plazas***



### **2.3.2 Vulnerabilidad**

No tener un manual de inducción para el nuevo personal ocasiona que este se vea afectado en cuanto a la noción de sus responsabilidades, como en las líneas de comunicación adecuadas para el correcto desarrollo de sus labores. También provoca que el personal actual del departamento desatienda su planificación al ayudar al nuevo compañero a entender sus funciones, lo que provoca que disminuya la productividad actual. Cuando se imparte una inducción de persona a persona, hay mucha información nueva que el colaborador difícilmente retiene en su memoria. El manual de inducción cumple la función de ser una guía de consulta, donde puede acudir para saber de diferentes temas relacionados a su área laboral.

### **2.3.3 Trascendencia**

Al implementar un manual de inducción, se le facilita al nuevo personal del departamento su integración, también permite que el trabajador pueda conocer las funciones específicas que debe desempeñar como parte de su puesto. Contribuye a que se familiarizarse fácilmente con su área de trabajo y conozca la relación que existe entre su área y las demás áreas de trabajo del departamento. Este le provee la información que necesita para el desarrollo de sus actividades. Define los derechos y obligaciones del personal y permite conocer los procedimientos específicos para autorizaciones, solicitudes, o algún otro asunto.

### **2.3.4 Factibilidad**

Este proyecto es factible, ya que el departamento Galileo Educational System -GES- cuenta con una serie de recursos que posibilitan su realización.

#### ***2.3.4.1 Recursos Humanos***

El departamento cuenta con personal que tiene la capacidad, conocimiento y experiencia necesaria para desempeñar de forma adecuada sus responsabilidades, así como el uso correcto de los demás recursos.

#### ***2.3.4.2 Recursos Organizacionales***

El Ing. Miguel Morales, coordinador del área de e-Learning del departamento GES, autoriza al personal para que puedan brindar toda la información necesaria del departamento para la realización del manual de inducción, de manera que su contenido sea verídico y actualizado.

#### ***2.3.4.3 Recursos Económicos***

El Galileo Educational System –GES- cuenta con el presupuesto necesario para cubrir los gastos de la elaboración e impresión del manual de inducción.

#### ***2.3.4.4 Recursos Tecnológicos***

Se cuenta con el equipo necesario para la elaboración del manual de inducción, incluido en esto, programas de diseño como Photoshop, Illustrator, InDesign. También disponibilidad de cámara digital profesional que permite tomar fotografías para ilustrar el contenido del manual de inducción.

## **Capítulo III – Objetivos de Diseño**

## **Capítulo III – Objetivos de Diseño**

### **3.1 Objetivo General**

Diseñar un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales del Galileo Educational System -GES- de Universidad Galileo.

### **3.2 Objetivos Específicos**

3.2.1 Investigar toda la información necesaria acerca del contenido que conforma un manual de inducción para sustentar el desarrollo de este proyecto.

3.2.2 Recopilar información acerca de las áreas de trabajo del departamento Galileo Educational System –GES- para que sean integradas dentro del manual de inducción.

3.2.3 Crear íconos que representen visualmente cada sección del manual de inducción para que el grupo objetivo identifique claramente el contenido de cada una de ellas.

3.2.4 Fotografíar cada una de las áreas del departamento para que el personal de nuevo ingreso ubique y reconozca las diferentes áreas de trabajo.

3.2.5 Diagramar de manera ordenada los textos, ilustraciones y fotografías para facilitar la lectura de la información al grupo objetivo.



## **Capítulo IV -Marco de Referencia**

## **Capítulo IV -Marco de Referencia**

### **4.1 Información general del cliente**

Nombre: Galileo Educational System

Dirección: Universidad Galileo 7ª calle Dr. Eduardo Suger Cofiño, zona 10

Teléfono: PBX. 2423-8000

e-Mail [gesteam@galileo.edu](mailto:gesteam@galileo.edu)

Contacto: Ing. Miguel Morales Encargado del área de e-Learning

### **Galileo Educational System**

**Antecedentes:** Galileo Educational System – GES es un departamento enfocado a la educación tecnológica que involucra herramientas a través de la web para facilitar contenido multimedia a los alumnos. Es una adaptación de la plataforma .LRN que es usada en varias universidades del mundo. A través de los diseñadores instruccionales se identifican los objetivos y metas instruccionales que se desean alcanzar en la experiencia de aprendizaje a diseñar.

### **Quiénes Somos**

El Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) de Universidad Galileo, es el encargado de las áreas de e-campus, e-learning y portal web de la universidad, que presta servicios integrales y especializados en el uso de tecnologías web y tendencias relacionadas con la educación.

Para ello, cuenta con un equipo multidisciplinario, que interactúa y se coordina de forma continua para mejorar e innovar en los servicios metodológicos, administrativos y electrónicos que están a su cargo.

Tiene bajo su responsabilidad, la plataforma educativa GES, que brinda una extensa gama de herramientas de comunicación, evaluación y servicios que son útiles para catedráticos, auxiliares y estudiantes.

### **Áreas de Servicio**

Actualmente, el Departamento GES se encuentra integrado por cinco áreas:

#### **e-Learning**

Se especializa en la creación de cursos de alta calidad en modalidad e-Learning y procura que los mismos cubran la demanda y expectativas del mercado educativo superior.

Sus principales servicios son:

Diseño e implementación de contenidos en modalidad e-Learning y b-Learning.

Certificación en diseño, desarrollo y publicación de cursos on line.

Programa de Talleres de Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje.

#### **Desarrollo (e-Campus)**

Desarrolla, provee y vela por los servicios tecnológicos de GES a Universidad Galileo, asegura la calidad de sus sistemas.

Entre sus principales servicios están:

Investigación e innovación tecnológica.

Desarrollo de sistemas

Soporte tecnológico para e-Learning.

Soporte técnico para las distintas entidades académicas de la universidad

Gestión de usuarios en los sistemas electrónicos de la Universidad

Contribución con la comunidad internacional OpenACS.

## **Investigación**

Dedica sus esfuerzos en investigar e innovar en las áreas de Tecnologías de Información y Comunicación y su aplicación en ambientes educativos. Sus líneas de investigación tienen un enfoque universitario, así como inclusión social y reducción de la brecha digital.

Dentro de sus principales actividades están:

Redacción de propuestas de proyectos consorciados de innovación/investigación para presentar a programas de financiamiento internacional.

Publicaciones de investigación en conferencias, libros y revistas indexadas.

Establecimiento de contacto con investigadores en Universidades para cooperación entre instituciones y generación de convenios.

Organización de conferencias internacionales para contar con la presencia de investigadores de alto nivel.

Promover la investigación para los alumnos de Universidad Galileo.

## **Área de e-Marketing y Comunicación Web (AMC)**

Se encarga recopilar, integrar y organizar la información de cada una de entidades académicas de la Universidad, la que es publicada en diversos medios de comunicación, siendo el canal principal el Portal de la Universidad y otros medios web.

Dentro de sus principales servicios están:

Creación de campañas de mercadeo y comunicación web.

Periodismo institucional en línea.

Mercadeo Web Social.

Diseño y creación de contenido multimedia.

## **Help Desk**

Se especializa en brindar soporte técnico a los usuarios, con la finalidad de apoyarles a resolver los incidentes y problemas que se presenten.

Entre sus principales servicios están:

Atención personal, telefónica y electrónica a los usuarios.

Asistencia a las áreas del Departamento

Soporte técnico de plataforma educativa GES

**Oportunidad Identificada:** Galileo Educational System – GES es un departamento en crecimiento por lo tanto se identifica como una necesidad la creación de un manual de inducción para la capacitación de nuevo personal.

**Misión:** Somos un equipo de profesionales multidisciplinario, que proporciona a la Universidad Galileo un espacio para el desarrollo de soluciones innovadoras e integrales en el ámbito educativo, orientando nuestros esfuerzos a dar un servicio eficiente y de calidad.

**Visión:** Nuestra visión es ser un equipo de investigación y desarrollo con prestigio a nivel internacional que ofrece servicios de e-learning integral y desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras de calidad para la Universidad Galileo y sus procesos, sirviendo al mercado educativo global, al crear sinergia entre educación y tecnología.

**Delimitación Geográfica:** el área geográfica principalmente está en la capital de Guatemala con alcance en los departamentos adyacentes.

**Grupo Objetivo:** Nuevos trabajadores en Galileo Educational System – GES.

El grupo objetivo está conformado por personas comprendidas entre los 18 y 30 años, estudiantes de carreras universitarias.

**Principal beneficio al grupo objetivo:** una capacitación más concreta y específica de sus responsabilidades y deberes.

**Competencia:**

Directa: Universidad Panamericana

Indirecta: Universidad AIU

**Posicionamiento:** Alta experiencia en e-learning lo que se traduce en mejor servicio para la satisfacción de los clientes.

**Factores de diferenciación:** Un equipo multidisciplinario que le da valor agregado, personal altamente capacitado y a la vanguardia en tecnologías educativas.

**Objetivo de mercadeo:** Brindar mejor capacitación a nuevos empleados a través de un manual de inducción.

**Objetivos de comunicación:** Dar a conocer los requerimientos y expectativas sobre cada puesto de trabajo y dar una introducción general de lo que se maneja en el departamento –GES-.

**Mensajes claves a comunicar:**

Metodología de trabajo.

Línea de comunicación para solicitudes consultas y otros asuntos relacionados directa o indirectamente con el área de trabajo.

**Estrategia de Comunicación:** Colocar un manual de inducción en cada área de trabajo para que el personal de nuevo ingreso consulte y comprenda los principios que rigen sus actividades dentro del departamento.

**Reto del diseño y trascendencia:** Diagramar e ilustrar de manera adecuada el contenido del manual de inducción, que permita al personal conocer las funciones que tiene en su puesto de trabajo. Reducir la ansiedad y nerviosismo en los primeros días de trabajo, al brindar las herramientas necesarias para comprender sus funciones dentro de la empresa.

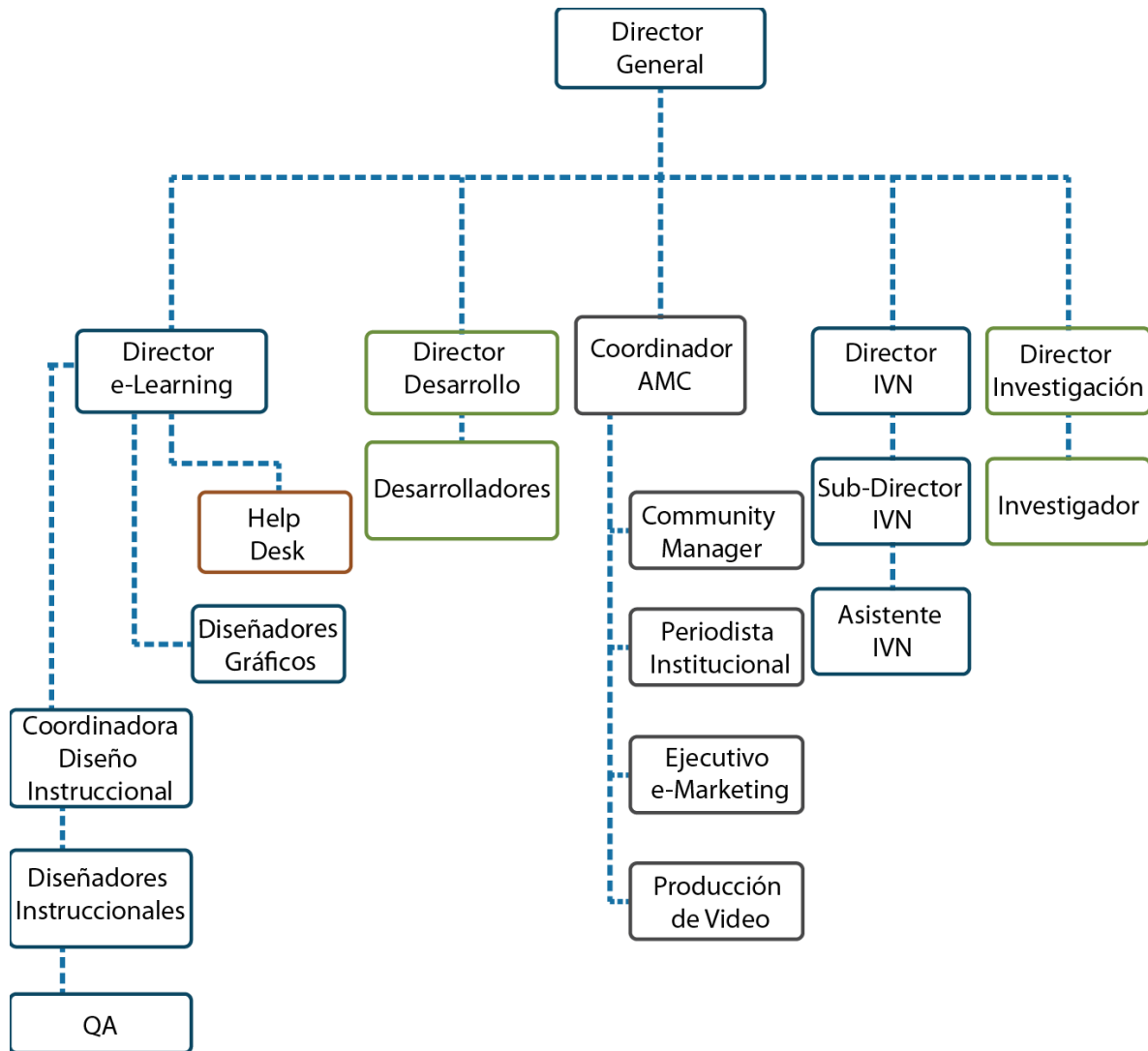
**Materiales a realizar:** Manual de inducción.

**Presupuesto:** Galileo Educational System cuenta con el dinero necesario para la producción del manual de inducción.

**Logotipo:**



**Organigrama:**





# **Capítulo V - Definición del Grupo Objetivo**

## **Capítulo V - Definición del Grupo Objetivo**

El presente proyecto está dirigido a personal de primer ingreso dentro del departamento GES, se toma como referencia a los trabajadores que actualmente se encuentran dentro del departamento y que no cuentan con mucho tiempo de laborar dentro de él. También está dirigido a personas que pueden ocupar las nuevas plazas dentro del departamento.

### **5.1 Perfil Geográfico**

Guatemala tiene un aproximado de 16.771.248 millones de habitantes según datos de Renap (Presnsa Libre, 2015) de los posibles aspirantes a una plaza en Universidad Galileo, la mayoría residen en el departamento de Guatemala en los municipios cercanos al municipio de Guatemala, siendo el municipio de Guatemala la mayor fuente de prospectos a las plazas de trabajo del departamento GES.

Región: Departamento de Guatemala

Cabecera departamental: municipio de Guatemala (Ciudad de Guatemala)

Extensión Territorial: 2253 km<sup>2</sup>

Población: 4,500,000 habitantes aprx.

Densidad Poblacional: 1,193,9 habitantes por km<sup>2</sup>

Clima: Templado, temperaturas entre 12° y 18°

Altitud: 1458 mts. Sobre el nivel del mar.

### **5.2 Perfil Demográfico**

Edad: 18 a 30 años

Género: Masculino y femenino

Ciclo de Vida: Jóvenes mayores, adultos solteros, adultos casados sin hijos.

Aspiración salarial promedio Q 4,000.00 a los Q12,000.

Profesiones: Diseñadores, programadores, pedagogos, secretarias, comunicadores, tanto profesionales como estudiantes.

Nacionalidad: Guatemaltecos y no guatemaltecos

Nivel socioeconómico C- y C

### **5.3 Perfil Psicográfico**

**Clase Social:** Los trabajadores del departamento Galileo Educational System – GES – están conformados por clase social media y media alta. Los gastos promedios pueden ser solventados con el salario propuesto.

**Estilo de Vida:** Son personas en su mayoría estudiantes universitarios, personas conservadoras que forman parte de un núcleo familiar, nacionalistas, colaboradores, demuestran eficiencia en su desempeño laboral.

**Personalidad:** Diversidad de personalidades en el grupo, tímidos, extrovertidos, impulsivos, tradicionales, responsables en el adecuado cumplimiento de sus tareas, alto nivel de iniciativa en el desarrollo de programas y proyectos.

**Valores y Creencias:** Altos valores morales, de compañerismo y convivencia, respeto y ayuda. En general no hay una restricción en cuanto a creencias, pero hay un predominio por el cristianismo.

Alto interés en la tecnología, música, películas, uso común de smartphones.

Frecuentan lugares para diversión y relajación en zonas 9, 10 y carretera a el Salvador

### **5.4 Perfil Conductual**

Personas que saben utilizar la tecnología, y que constantemente investigan los últimos recursos tecnológicos. Buscan la innovación continua del área en donde se desempeñan.

La superación personal y la autosuficiencia son cualidades que prevalecen en su conducta. Son gente que busca un desarrollo económico y personal, desarrolla habilidades técnicas que les permitan cumplir con sus tareas de forma eficaz.

Con actitud positiva inclinados hacia la autosuficiencia en sus labores.

Buscan satisfacer sus necesidades al utilizar herramientas que les permitan tener mayor accesibilidad y control sobre sus actividades.

## **Capítulo VI - Marco Teórico**

## **Capítulo VI - Marco Teórico**

### **6.1 Conceptos fundamentales relacionados con el producto o servicio**

#### **6.1.1 Capacitación**

La capacitación son todos aquellos métodos que proveen a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. Capacitar va relacionado entonces con la actividad principal a la que un empleado será asignado. Durante el proceso de capacitación se puede recurrir al modelo ADDIE (analizar, diseñar, desarrollar, implementar y evaluar) a través del que la empresa puede ahorrar tiempo y dinero al realizar evaluaciones periódicas a lo largo del proceso de capacitación.

La capacitación es toda aquella información técnica que un trabajador recibe inmediatamente después de la inducción al entrar a una empresa, esto incluye toda la información para desarrollar nuevas habilidades que le permitan desarrollarse plenamente durante su estadía en la empresa.

#### **6.1.2 e-Learning**

Urdan y Weggen (2000) definen e-learning como el desarrollo de contenidos a través de cualquier medio electrónico, incluyendo Internet, Intranet, extranets, cintas de audio/video, televisión interactiva y CD-ROM.

Conforme evoluciona el desarrollo de contenidos en formato elearning, ha sido necesario que los creadores de cursos investiguen de las nuevas tendencias para incluirlas dentro de este formato, esto permite desarrollar una comunidad amplia de usuarios que aplican a los cursos. Al mismo tiempo la interactividad con que el curso se desarrolla es de suma importancia, ya que esto garantiza que los alumnos puedan asimilar la información de la forma correcta.

### **6.1.3 Inducción**

A las actividades relacionadas con la introducción de un nuevo colaborador a su área de trabajo dentro de una empresa se le conoce como el proceso de inducción. Una inducción puede estar dirigida a tres distintos tipos: a la empresa, al departamento y al puesto de trabajo.

“Muchos planes organizacionales bien concebidos fracasan porque sus miembros no los entienden. Un manual organizacional que informe sobre la filosofía, los programas y los organigramas, y que cuente con un perfil de descripciones de los puestos ayuda mucho a comprender la organización.” (Koontz, 1998).

Entre las ventajas de tener un adecuado proceso de inducción está que facilita la transición del nuevo colaborador de fuera hacia adentro de la empresa, permite la adaptación rápida y que el nuevo colaborador se sienta cómodo, se reduce la probabilidad de la deficiencia en el desempeño laboral y asegura la permanencia del nuevo trabajador en la empresa. La inducción adecuada reduce la ansiedad que se asocia a adquirir nuevas responsabilidades, aumenta el interés y voluntad del nuevo trabajador, facilita el proceso para integración y reemplazos reduciendo los costos de contratar nuevo personal.

### **6.1.4 Interacción / interactividad**

Interacción es un término que involucra acciones entre dos o más personas, en la comunicación se les conoce como emisor el que emite una acción y receptor el que recibe la acción, para que exista la interacción el receptor debe ser capaz de emitir una acción en reacción a la acción recibida.

“Los alumnos pueden comunicarse unos con otros, con el formador, y con los recursos on-line disponibles en Internet. Los formadores actúan como facilitadores, que proporcionan apoyo, retroacción y orientación vía comunicación sincrónica (chat) y asincrónica (correo electrónico, listas de discusión) (Khan, 1997).

Este tipo de interacción resulta útil en los cursos en formato e-Learning pues permiten que el estudiante aprenda en una forma dinámica y más entretenida, esto permite captar la atención del estudiante hacia el contenido al que es expuesto. Este tipo de interacción permite que el usuario sea quien decide que ocurre, él elige el contenido que desea ver, la frecuencia con que quiere consultar el material, el usuario tiene control sobre cómo estudiar el curso.

Además, el otro tipo de interacción que existe para cursos virtuales es la que existe entre los mismos estudiantes, al poder acudir a foros y chats donde pueden compartir sus dudas e inquietudes, sus progresos y ayudar a otros usuarios a comprender el material. Los tutores tienen el papel de facilitadores y moderadores, y son responsables de brindar la mayor información y ejemplos sobre determinado tema para su debida comprensión.

Existen dos vías que pueden utilizar para poder llevar esto a efecto:

Vía Síncrona: es una comunicación directa donde el maestro y los alumnos pueden sostener diálogos simultáneamente, se puede mencionar el chat, hangouts, screencasts como ejemplos.

Vía Asíncrona: esta es una comunicación indirecta con los alumnos. Las preguntas o comentarios pueden ser emitidos en un tiempo diferente a la respuesta, es decir la pregunta se emite y el emisor queda en espera de una respuesta por la contraparte, ya sea un maestro o un compañero dentro del curso. Como ejemplos se pueden mencionar los e-mails, foros, listas de discusión, entre otros.

### **6.1.5 Plataforma de Teleformación**

Según el libro “e-learning Teleformación” (2000), una plataforma de teleformación puede definirse como una respuesta ligada a la tecnología que permite el desarrollo del aprendizaje de una manera más flexible y fácil, permite que la información sea distribuida desde muy diversas fuentes incluidos entre ellos los contenidos que elabora un profesor, un alumno, o direcciones URL, entre otros. Todo esto utiliza medios comunes de internet para su propagación tales como



correo, foro, chat videoconferencia entre otros, y a la vez que existe este intercambio de información se refuerza el aprendizaje colaborativo en cualquier lugar y cualquier momento.

### **6.1.6 Diseño Instruccional**

El diseño instruccional se encarga de crear un ambiente instruccional con materiales claros y efectivos que ayuden a que un alumno desarrolle la capacidad de lograr ciertas tareas. El objetivo principal del diseño instruccional es estructurar los cursos de tal manera que el estudiante pueda asimilar la mayor información posible. Para esto el diseño instruccional recurre a herramientas de desarrollo, implementación, evaluación, y mantenimiento (Boderick, 2001; Berger y Kam, 1996).

El diseño instruccional se ocupa de planificar, preparar y diseñar los cursos y ambientes necesarios para el aprendizaje.

El diseño instruccional está fundamentado en la teoría del constructivismo desarrollada por Siemens (2004) la cual dice "El conocimiento personal se compone de una red, la cual alimenta a organizaciones e instituciones, las que a su vez retroalimentan a la red, proveyendo nuevo aprendizaje para los individuos".

Existen diferentes sistemas sobre los cuales se trabaja el diseño instruccional, cada uno con pasos diferentes a seguir como herramientas de evaluación de los cursos. Se pueden mencionar entre ellos el modelo ADDIE que es un proceso de diseño instruccional interactivo. En este modelo el diseñador instruccional puede ser conducido a cualquiera de las fases previas según los resultados de cada fase. El producto final de cada fase es el inicio de la siguiente fase. El Modelo ADDIE es el modelo básico de diseño instruccional pues contiene las fases esenciales del mismo. Las fases del modelo ADDIE son las siguientes:

a) Análisis: se analiza el contenido, el alumnado y el entorno para determinar las necesidades.

- b) Diseño: se desarrolla el programa adecuado para cubrir con las necesidades pedagógicas de forma secuencial y organizada.
- c) Desarrollo: la creación del material y contenidos del curso basados en la fase de diseño.
- d) Implementación: se pone en acción el curso con la participación de los alumnos.
- e) Evaluación: se evalúa cada una de las etapas del Proceso ADDIE y se determinan los cambios necesarios para cumplir con los objetivos del curso.

### **6.1.7 b-Learning**

El término es una combinación de la letra b que representa la palabra blended (Blended-Learning) inglés y que significa combinado. Al hablar de b-Learning se hace referencia a educación que viene de diversas fuentes, siendo parte de estas fuentes el e-Learning que es educación en línea, al mismo tiempo involucra clases presenciales y el uso de otros métodos de aprendizaje como complemento. El propósito de este modelo de aprendizaje es que se facilite lograr el aprendizaje buscado.

“El B-Learning puede ser logrado a través del uso de recursos virtuales y físicos, “mezclados”. Un ejemplo de esto podría ser la combinación de materiales basados en la tecnología y sesiones cara a cara, juntos para lograr una enseñanza eficaz.”  
([elearning.ciberaula.com](http://elearning.ciberaula.com))

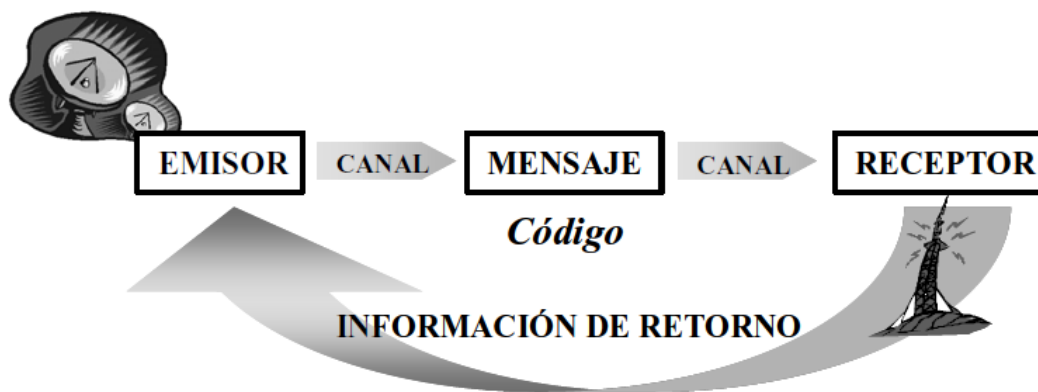
Se obtienen los beneficios de una formación a distancia, reduce los costos y elimina las barreras espaciales y la flexibilidad temporal, en otras palabras, los alumnos pueden recibir parte de un curso en cualquier lugar y tiempo sin importar si coinciden con otros o no. La ventaja de la formación presencial, es que tiene una incidencia notable en la motivación de los participantes. Ayuda a establecer mayores vínculos y permite realizar otro tipo de actividades que en forma virtual sería imposible.

## 6.2 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño

### 6.2.1 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación

#### 6.2.1.1 Comunicación

La raíz de la palabra deriva del latín *communicare*, que significa "-compartir algo, poner en común-". Se puede decir entonces que la comunicación es un fenómeno propio de los seres vivos que están agrupados. A través de la comunicación las personas perciben el exterior y pueden compartir esa información.



Basado en LEAVITT (1978)

“Comunicación es un proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito, a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo.” (Ongallo, 2007).

La comunicación está conformada por un emisor, un mensaje un receptor y la habilidad de decodificar el mensaje, el proceso se revierte en forma de respuesta por parte del receptor.

El código es un sistema de signos y reglas que se combinan con la intención de dar a conocer algo, el canal es el medio a través del cual se transmite la información, el emisor es quien envía el mensaje y el receptor es a quien va dirigido. Ambos, emisor y receptor deben entender el código en que el mensaje esta para poder transmitir el mensaje deseado.

Otra variante que podemos mencionar es el ruido que se define como una perturbación que impide que el mensaje llegue de manera entendible.

#### ***6.2.1.2 Comunicación Organizacional***

La comunicación organizacional se refiere a la comunicación que deben manejar los trabajadores dentro de una empresa, tanto hacia el interior como al exterior de esta. La comunicación organizacional surge como respuesta ante las nuevas condiciones de globalización, las empresas se encuentran ante nuevos retos y situaciones de competencia que exigen nuevas cualidades comunicativas.

La comunicación organizacional juega un papel importante en el campo de las ciencias sociales. Se enfoca en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de todo aquello que conforma los procesos de comunicación, y su propósito principal es mejorar la interacción entre sus miembros tanto internamente como hacia el público externo, esto a su vez contribuye a mejorar la empresa y fortalece su identidad.

Dentro de la comunicación organizacional influyen muchos factores que dan distintos matices a las comunicaciones que se pueden llevar a cabo dentro de una organización, se puede definir 3 tipos de comunicación que se pueden llevar internamente:

Descendente: su objetivo o razón de ser es comunicar a los niveles inferiores las órdenes o noticias de los niveles altos

Ascendente: su objetivo es obtener información y órdenes de los mandos más altos

Horizontal: promueve el intercambio de información y opiniones entre las personas del mismo nivel.

#### ***6.2.1.3 Comunicación Icónica***

El lenguaje icónico funciona de una forma distinta al verbal, si bien el lenguaje verbal divide significados en secciones para poder analizarlas por separado, y crear una secuencia lógica que

da como resultado el mensaje, el lenguaje icónico invierte el proceso, capta la totalidad de una imagen, parte del conjunto para luego investigar las partes. La comunicación visual entonces está relacionada con la representación gráfica de palabras o mensajes. Un solo ícono puede transmitir varias emociones al mismo tiempo.

La cantidad de íconos que se pueden generar es inmensa y depende de cómo estén conformados así pueden generar un código e interpretación distintos.

“...los códigos icónicos son múltiples pero que, mientras más simples, menos se prestan a una variedad de interpretación... En el caso de los códigos pictóricos es posible una cierta polisemia, que se evita o, más bien, se reduce recurriendo al lenguaje verbal. Rara vez se encuentra un ícono no acompañado de algún mensaje escrito.” (Colle, 1998).

Se puede ver en el entorno que los íconos por lo general llevan este mensaje verbal que refuerza lo que se quiere transmitir. Por mencionar un ejemplo se puede ver en los softwares que al mantener el mouse sobre cada ícono este muestra su respectivo nombre, esto hace más fácil la comprensión de la función que representa ese ícono.

#### ***6.2.1.4 Comunicación Interna***

Se refiere a la comunicación que existe dentro de una empresa, qué relación tienen los trabajadores con sus compañeros. Dicha comunicación permite que los trabajadores puedan coordinarse mejor y esto traducirse a un beneficio a los clientes externos.

Para obtener resultados más favorables y productivos dentro de una organización es importante que la relación que existe entre los miembros de la organización se fortalezca. Mientras más involucrados estén dentro de la comunicación interna, mucho más productivo es el resultado de sus actividades, para esto es importante que la empresa dedique tiempo para informar lo que ocurre dentro de la empresa, motivar, y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados.

### ***6.2.1.5 Lenguaje empresarial***

Una lengua administrativa es aquella que es adoptada como única para ser utilizada en la comunicación de una Institución o un Estado. El concepto de lengua administrativa está relacionado con el concepto de lengua oficial, que es aquella que todos los súbditos de un Estado, por una legislación superior, tienen obligación de conocer. Esto significa que todas las lenguas oficiales son administrativas, pero no todas las administrativas son oficiales (Mesa, 2011).

Cuando los colaboradores de una empresa comprenden la importancia de conocer el lenguaje empresarial, permiten que el flujo de trabajo dentro de esta sea continuo y sin interrupción. Lograr la unidad y una perfecta comunicación entre los trabajadores de una empresa puede representar un reto grande, ya que esto implica que haya transparencia en las acciones de los colaboradores, si hay errores deben informarlo lo antes posible, pero no en todos los casos se cumple a cabalidad.

“Para sobrevivir en el panorama empresarial del siglo XXI, las empresas necesitan encontrar un punto de equilibrio entre la ética empresarial, el aumento de transparencia y la necesaria regulación para conseguirlo, sin por ello descuidar o entorpecer el objetivo final de toda compañía: la obtención de un beneficio económico para los accionistas” (ExpokNews, 2010).

Los programas de entrenamiento son especialmente efectivos para lograr la unidad empresarial, ejecutar estos programas dentro del ambiente laboral acerca más a los trabajadores a las metas de la empresa, de esa forma se crea un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las tareas de los colaboradores.

### ***6.2.1.6 Comunicación Gráfica***

Comunicación gráfica es aquella donde se transmite un mensaje a través de recursos gráficos, está conformada por los mismos componentes de una comunicación, pero estos son representados por distintos elementos como se muestran a continuación:

Emisor – Diseñador Gráfico o empresa que lo contrata.

Receptor – el público objetivo.

Código – elementos que lleva el diseño.

Mensaje – concepto que se quiere transmitir.

Canal – Medio a través del cual es transmitido el diseño.

El diseñador trata de simplificar el contenido de las gráficas y transmitir de forma más clara el mensaje. Usa todas las herramientas que sean necesarias y de las cuales disponga para elaborar el contenido gráfico. Si se logra captar la atención de las personas, se detienen un momento y observan con detenimiento se ha logrado el objetivo de la comunicación gráfica, la retroalimentación.

### ***6.2.1.7 Comunicación Corporativa***

La comunicación entre las personas de una empresa es sumamente importante ya que permite que el flujo de trabajo no se interrumpa. Cuando hay una adecuada comunicación corporativa, se evita que, al surgir problemas dentro del flujo de trabajo, este se detenga y termine en pérdidas para la empresa. Los administradores necesitan estar bien informados de los problemas dentro de la organización casi inmediatamente cuando estos surgen, esto les permite poder tomar decisiones más objetivas sobre el conocimiento que tengan de los problemas, mientras más sepan del problema mejor es la solución que determinen ejecutar.

La comunicación dentro de una organización se puede dar de distintas formas:

**Comunicación Descendente:** Es la comunicación de personas de alto nivel dentro de la organización hacia personas de un nivel inferior o más.

**Comunicación Ascendente:** Es la comunicación de subordinados a superiores dentro de la organización.

**Comunicación Cruzada:** es la comunicación entre niveles iguales o similares dentro de la organización.

## **6.2.2 Conceptos fundamentales relacionados con el diseño**

### **6.2.2.1 Diseño**

"El verbo diseñar se usará en relación con el proceso mencionado y no como sinónimo de dibujar, aunque esta acción pueda a veces ser parte de ese proceso". (Frascara, 2000)

Se piensa que es una forma de embellecer la apariencia de algo, sin embargo, va más que solo embellecer. Diseñar involucra el pensar de qué manera se pueden presentar determinado objeto o cosa con el fin de realzar sus valores, a la vez que sea funcional, que cumpla con sus objetivos de creación. Debe ser la mejor expresión visual de la esencia de algo, ya sea un mensaje o producto. Deben buscarse los mejores materiales para conformar el diseño, se debe mezclar lo estético con lo funcional.

El diseño busca combinar la creatividad con la técnica al tratar de conformar la creación de objetos cuyo fin es solucionar un problema o satisfacer una necesidad. Según su propósito pertenece a una rama del diseño tal como el Diseño Gráfico, Diseño Industrial, Diseño de Modas, Decoración, Arquitectura, e Ingeniería, entre otras ramas.



### ***6.2.2.2 Diseño Gráfico***

Es una forma de comunicación visual, el diseño gráfico es una herramienta a través de la cual una persona transmite un mensaje definido. La función del diseño gráfico es poder transmitir de forma gráfica hacia un receptor de manera que cree cierto estímulo en él.

"Es la acción de concebir, programar, proyectar y realizar comunicaciones visuales, producidas en general por medios industriales y destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos determinados". (Frascara, 2000).

El diseño gráfico está presente en varios ámbitos incluidos el diseño publicitario, el diseño editorial, el diseño de identidad corporativa, el diseño multimedia o web, el diseño de envase, diseño tipográfico, cartelería y señalética, entre otros. En todos estos casos el diseño es creado a partir de distintas herramientas y en la actualidad software especializado para poder generar las piezas gráficas.

### ***6.2.2.3 Creatividad***

En un sentido se puede decir que creatividad es crear, engendrar, o dar vida a algo. Se entiende por creatividad, la habilidad de crear y la capacidad creativa de una persona. Es desarrollar labores de una forma distinta a la que todos lo hacen. Se le conoce también por capacidad de inventiva, pensamiento original, pensamiento divergente, imaginación constructiva.

La creatividad es el proceso de presentar un problema a la mente con claridad (ya sea imaginándolo, visualizándolo, suponiéndolo, meditándolo, contemplándolo) y luego originar o inventar idea, concepto, noción, esquema según líneas nuevas o no convencionales. Supone estudio y reflexión más que acción". (Vervalin, 1992).

Entonces se puede entender que la creatividad es un proceso mental donde, mientras más información tenga el cerebro, mayor serán las opciones que se pueden obtener como solución a un determinado problema. Algo a añadir es que las soluciones a los problemas presentados no

solo dan una solución alternativa, sino que esta al ser creativa agregará valor y significado, le dará simpleza, claridad, entre otras cualidades.

#### **6.2.2.4 Forma**

“Como fuera señalado, los elementos conceptuales no son visibles. Así, el punto, la línea o el plano, cuando son visibles, se convierten en forma.” (Wong, 1995)

En general, todo lo visible tiene forma. La forma es todo lo que se puede ver, es todo lo que tiene contorno, tamaño, color y textura-, ocupa espacio, señala una posición e indica una dirección. Una forma creada, puede basarse en la realidad -reconocible- o ser abstracta -irreconocible-. Una forma puede haberse creado para transmitir un significado o mensaje, o bien puede ser meramente decorativa. Puede ser simple o compleja, armónica o discordante. En sentido estricto, las formas son contornos compactos y positivos que ocupan un espacio y se diferencian del fondo.

Según la interacción que tengan las líneas para generar una forma estas pueden representar distintas cosas, dentro de las interacciones que pueden existir entre dos formas se encuentran: el distanciamiento, el toque, la superposición, la penetración, unión, la sustracción, la intersección y la coincidencia, cada una de estas interacciones da resultados distintos según lo que se quiera transmitir a través de la forma.

#### **6.2.2.5 Diagramación**

Conocida como maquetación, es disponer de forma estética los elementos visuales dentro de un espacio determinado. El objetivo principal de la diagramación es simplificar al lector la forma en que se ven los elementos, de forma que los elementos guarden cierta relación entre su contenido.

“Diagramar es distribuir, organizar los elementos del mensaje bi-media (texto e imagen) en el espacio bidimensional (el papel) mediante criterios de jerarquización (importancia) buscando

funcionalidad del mensaje (fácil lectura) bajo una apariencia estética agradable (aplicación adecuada de tipografías y colores)". (Cumpa, 2002).

El diagramador se basa en reglas establecidas y realiza su propuesta creativa basándose en estas reglas, el diagramador profesional busca elaborar un mensaje visual que sea simple y a través de este diseño facilitar la comunicación del mensaje, que la lectura sea agradable. El diagramador puede experimentar con las tipografías y los colores y la composición para poder transmitir el mensaje de forma adecuada.

#### ***6.2.2.6 Manual de Inducción***

La inducción implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal. Las grandes empresas suelen contar con un programa formal de inducción, por medio del cual se explican las siguientes características de la compañía: Historia, productos y servicios, políticas y prácticas generales, organización, prestaciones, requerimientos de confiabilidad y secreto, seguridad y otras disposiciones. (Koontz, 2004).

El manual de inducción permite encerrar en un documento los conocimientos necesarios para que un trabajador se integre fácilmente a la rutina de trabajo. Le permite saber cuáles son los alcances de su puesto y los límites. Si bien un manual es una fuente de consulta permanente para los nuevos empleados es importante que existan sesiones de inducción donde el nuevo colaborador puede hacer preguntas y solucionar aquellas dudas que pueden o no estar contempladas dentro del manual.

#### ***6.2.2.7 Diseño Editorial***

El diseño editorial es el que se especializa en la diagramación y composición de obras literarias, se basa en un conjunto de reglas establecidas sobre las cuales puede trabajar el diseño del texto.

Jorge de Buen (2000) habla del diseño editorial como un medio por el cual se transmite el mensaje del autor y que este debe tener la mayor importancia durante el proceso de diseño "...el diseño editorial persigue un fin forzoso: Exhibir las ideas del autor, no al diseñador; y, que eso se puede lograr con mucha belleza, variedad y dignidad". El propone en su libro "Manual del Diseño Editorial" que el diseño está conformado por varias reglas las cuales reúne en su texto conformándolo como una guía para esta rama del diseño.

El diseño editorial debe buscar primordialmente que el mensaje del libro sea claro, sea ordenado, sea directo y cree un impacto sobre la persona que lo lee.

### **6.3 Ciencias auxiliares, artes, teorías y tendencias**

#### **6.3.1 Ciencias**

##### **6.3.1.1 *Semiología***

La semiología (o semiótica) es la ciencia que estudia los sistemas de signos, lenguas, códigos, señalizaciones, y otras manifestaciones de la comunicación." (revista Letreros, 2006).

Los símbolos son creados por el hombre para comunicarse, de esta forma logra exteriorizar sentimientos y darlos a conocer a otras personas. Los símbolos son interpretados por el ser humano de una forma constante o inconstante, por ejemplo, las letras y palabras que se hablan representan símbolos los cuales otras personas logran entender. Por otro lado, existen símbolos que obtienen su significado por las experiencias que haya tenido una persona, por la cultura que aprendieron y de otros factores que hacen cambiar el significado de los símbolos de una cultura a otra, de una persona a otra.

##### **6.3.1.2 *Administración***

"Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización" (Thompson, 2012).

Administrar es utilizar adecuadamente los recursos con los que se cuentan, debe haber una adecuada planificación, donde se definen metas, plazos, presupuesto, normas entre otros elementos.

Los recursos son una parte esencial en la administración y el saber utilizarlos una habilidad clave. Se designa a través de actividades de trabajo como optimizar los recursos para cumplir con los objetivos trazados.

### ***6.3.1.3 Sociología***

La Sociología es el estudio de la vida social humana, de los grupos y sociedades. Es una ciencia cautivadora y atrayente, al tener como objeto nuestro propio comportamiento como seres humanos. El ámbito de la sociología es extremadamente amplio y va desde el análisis de los encuentros efímeros entre individuos en la calle hasta la investigación de los procesos sociales globales. (Giddens, 1991).

La sociología permite tener una percepción más clara de lo que es el mundo y de esta forma entender situaciones actuales de la sociedad. Se extiende al estudio del entorno y va más allá del tiempo al buscar respuesta a interrogantes como el origen del mundo. Trata de comprender las causas del comportamiento actual de las personas y a través de esto proponer principios de convivencia. La sociología permite ver la vida social desde distintos puntos de vista, evalúa los resultados de las políticas, y tal vez lo más importante es que nos da autoconocimiento de uno mismo.

### ***6.3.1.4 Psicología Organizacional***

"La psicología organizacional estudia los fenómenos relacionados a los entornos laborales, siendo la confianza y la productividad factores medulares a considerar." (Editorial UTEL, 2015).

Cuando una empresa empieza a ser rentable ya no solo se necesita ver cómo siguen en incremento las ventas, a partir de esto deben observarse otros temas importantes para mejorar la

productividad y comunicación dentro de esta. Es aquí donde entra la psicología organizacional que permite crear motivadores que van más allá de lo económico.

La psicología permite profundizar en las funciones del trabajador y la relación que tiene con la empresa. El objetivo es buscar el bien común entre todas las partes de la organización, y este principio es el que se trata de fomentar en cada uno de los trabajadores, de esta manera se reduce el egoísmo y el pensamiento de que alguien es mejor que otro. Estas actitudes negativas afectan en gran manera la forma en que un equipo de trabajo se coordina, por lo que la psicología organizacional trata de reducir este riesgo y mejorar los lazos de comunicación que existen entre los colaboradores.

### **6.3.2 Artes**

#### ***6.3.2.1 Fotografía***

Según la página [conceptodefinition.de](http://conceptodefinition.de), el término procede del griego: phos (luz) y grafis (escritura) que significa escribir o dibujar con luz. Es una técnica donde se capturan las imágenes permanentes a través de un dispositivo que se conoce como cámara. La fotografía ha sido un medio para capturar el entorno, convirtiéndolo en un sinfín de posibilidades del cual se pueden obtener fotografías.

La fotografía tiene un papel muy importante en la actualidad, es parte de muchas composiciones gráficas, y es un medio de comunicación que permite ampliar el concepto de los mensajes escritos. Con el progreso de la tecnología el uso de fotografías en distintos medios ha ido en aumento, y las herramientas o software especializados en la edición de fotografías permiten realizar mejoras y experimentar de una forma más fácil.

#### ***6.3.2.2 Dibujo***

El proceso de dibujar está tan interrelacionado con el proceso de la visión que prácticamente no pueden separarse. La capacidad de dibujar depende de la capacidad de ver como lo hace un

artista, una manera de ver puede enriquecer maravillosamente nuestra vida. (Betty Edwards, 1999).

El dibujo es una habilidad que permite transmitir ideas y sentimientos a través de imágenes que son plasmadas a través de distintos medios. La habilidad de dibujo encierra cinco habilidades básicas las cuales en conjunto forman parte de esta habilidad:

1. La percepción de los contornos
2. La percepción de los espacios.
3. La percepción de las relaciones
4. La percepción de la luz y la sombra.
5. La percepción de la totalidad o Gestalt (la forma)

A partir de estas habilidades básicas una persona está lista para profundizar en otras técnicas de dibujo.

La habilidad de dibujar está directamente relacionada con la modalidad de pensamiento del hemisferio derecho que es también donde se desarrolla la creatividad, al aprender a dibujar uno puede tener acceso consciente a este estado de pensamiento creativo.

### **6.3.3 Teorías**

#### ***6.3.3.1 Teoría del Color***

En el artículo ¿Qué es la psicología del color? Encontramos que la teoría del color se encarga de estudiar como son percibidos los colores por las personas. A principios del siglo XVIII Isaac Newton plantea los fundamentos de la teoría lumínica del color, pero más adelante Wolfgang von Goethe establece las bases de la psicología del color, muchas de sus teorías permanecen o son la base de otras teorías en la actualidad.

De acuerdo con Goethe el color depende de las percepciones, de cómo el cerebro interpreta los colores. En otras palabras, lo que un color represente a una persona puede ser algo

completamente diferente y contrario a lo que otra perciba, esto depende del contexto social en el cual se desenvuelvan ambas personas. Entonces un color puede significar algo completamente distinto de un país a otro, de una cultura a otra.

Los colores se pueden clasificar en 2 grandes grupos:

**Colores Cálidos:** son los colores que se encuentran cercanos al color rojo, los naranjas, amarillos y rojos. Proyectan fuerza y atraen la atención. Por esto se encuentran fácilmente en letreros y señalizaciones.

**Colores Fríos:** el frío lleva a colores azulados, son colores que generan un recuerdo hacia el hielo y la nieve. Estos colores generan una sensación de frío, calma y quietud.

### ***6.3.3.2 Teoría del Recorrido Visual***

Esta teoría trata de explicar cómo el ojo humano dirige la vista en determinada trayectoria como respuesta al estímulo causado por las diferentes partes de la composición

De no haber ningún estímulo evidente y la composición está formada por varios elementos diminutos, el ojo ira en una trayectoria de izquierda a derecha (sistema occidental), tal como si se encontrara frente a un libro, o bien si no hubiera información que dirija la mirada, está muy probablemente ira desde el centro hacia los bordes en una trayectoria que simula un espiral.

En un estudio realizado por Triviño y Coronado (2015), encontramos que Según Wachtler el ojo puede seguir determinados patrones que se pueden clasificar de la siguiente manera:

**Micro cascadas:** los ojos realizan pequeños movimientos en cascada que forman un arco visual de arriba hacia abajo, de esta manera trata de observar la imagen en su totalidad.

**Cascadas:** aquí el ojo lo primero que busca es encontrar puntos de referencia unos dos o tres donde centrar su atención y el resto de información pasa inadvertida.

**Búsqueda Fina:** el ojo recorre continuamente los puntos principales si los hay y recopila la información en torno a ellos. Si no hay puntos principales la búsqueda fina no es posible



Movimiento Ocular Optokinético (OKN): esto es causado por un movimiento global, el cual es estimulado por un patrón cerrado. (Forma de sierra).

### **6.3.4 Tendencias**

#### ***6.3.4.1 Diseño de línea***

La línea tiene 2 cualidades importantes, la primera es que tiene un ancho estrecho y la segunda es que su longitud es extensa.

Según la dirección que tenga la línea puede transmitir distintos sentimientos o emociones. Según su forma se puede encontrar 4 tipos de línea, recta, curva, quebrada e irregular o trazo a mano. Se puede tomar en cuenta para la comprensión de la línea su cuerpo, o en otras palabras el grosor y delgadez que presenta y por último están las extremidades que según su grosor pueden ser de importancia relevante, estas pueden ser redondeadas, cuadradas o terminar en punta.

Dentro de las cualidades que posee la línea es que ayudan a organizar elementos o información, también ayudan a dirigir la vista por un patrón definido por la línea, y crea un ritmo en el espacio.

El diseño lineal trata de combinar las cualidades y propiedades de la línea para poder presentar soluciones creativas valiéndose de estas. Trata de presentar un diseño limpio y simple utilizando muy frecuentemente íconos delineados, entre otros estilos. Un dato interesante es que en el año 2015 las búsquedas del término “ícono lineal” aumentaron 921%. (waarket.com, 2015).

#### ***6.3.4.2 Overlapping***

Se parte del concepto fundamental de overlap que significa superposición:

“A una forma dada se le puede superponer otras formas sin desvirtuar su figura general”. (Wong 1993).

La superposición de imágenes una sobre otra crea combinaciones diferentes que solo con figuras simples no se puede obtener. Esto se logra al intersectar las dos figuras entre si y a partir

de esto se puede eliminar la intersección, unir ambas figuras para formar una sola, o eliminar la intersección y la forma de una de las dos figuras.

Se entiende entonces que una imagen puede ser sobre puesta en otra imagen.

Como tendencia de diseño se caracteriza por trazos continuos que unen figuras con formas redondeadas. Este tipo de diseño denota suavidad.

**Capítulo VII – Proceso de diseño y  
propuesta preliminar**

## **Capítulo VII – Proceso de diseño y propuesta preliminar**

### **7.1 Aplicación de la información obtenida en el marco teórico**

#### **7.1.1 Ciencias Auxiliares**

##### ***7.1.1.1 Semiología***

La semiología permite que a través de un sistema de símbolos definidos los nuevos empleados en el departamento GES puedan reconocer las distintas secciones del documento. Permite asimilar y asociar estos símbolos con su entorno de trabajo, lo que hace más fácil la comprensión del contenido. En el manual se utilizan íconos para representar cada sección.

##### ***7.1.1.2 Administración***

La administración permite presentar estratégicamente los contenidos del manual a fin de que el recurso humano (los trabajadores) pueda aprender adecuadamente los lineamientos, metas, visión, misión del departamento. También permite dar a conocer al trabajador los objetivos que se tienen como empresa. El trabajador debe estar enterado de sus deberes y responsabilidades.

##### ***7.1.1.3 Sociología***

La sociología ayuda a tener una visión amplia del área de trabajo, y la relación que existe entre el nuevo colaborador y su área de trabajo asignada. Permite al nuevo trabajador entender la organización para la que labora y reducir los tiempos de adaptación a su nuevo entorno. El nuevo colaborador puede ver reflejado en el manual las normas, buenas prácticas, organización, área de trabajo, derechos y responsabilidades, entre otros, esto con el fin de comprender la cultura organizacional que existe dentro del departamento. Conocer esto aumenta el desarrollo social entre ambas partes.

#### ***7.1.1.4 Psicología Organizacional***

La psicología organizacional permite crear motivadores en los nuevos colaboradores al darles la información necesaria para comprender su papel dentro de la empresa y los beneficios que recibe al formar parte de la organización. El nuevo colaborador puede encontrar en su manual estos beneficios entre los que se pueden mencionar el salario, prestaciones y beca de estudio.

#### **7.1.2 Artes**

##### ***7.1.2.1 Fotografía***

La fotografía tiene la función de recopilar información visual que familiarice al empleado con su nuevo entorno de trabajo. A través de imágenes reales se debe transmitir al empleado un modelo de conducta, el uniforme que debe utilizar y tener la apariencia general que debe transmitir al ser parte del equipo de trabajo.

##### ***7.1.2.2 Dibujo***

El dibujo permite el desarrollo del contenido gráfico del manual. A través de íconos, resaltadores, viñetas y otros elementos visuales el empleado avanza en la lectura del manual, y encuentra fácilmente los puntos que son relevantes dentro del manual de inducción. Los dibujos sirven como señales para que el trabajador pueda encontrar los temas fácilmente.

#### ***7.1.3 Teorías***

##### ***7.1.3.1 Teoría del color***

Con la teoría del color se pretende dividir las secciones que conforman el manual, esto ayuda al colaborador a ubicar fácilmente las secciones del manual.

Se utilizan los colores del logotipo GES para que el proyecto sea institucional.

### ***7.1.3.2 Teoría del recorrido visual***

La teoría del recorrido visual permite que el trabajador encuentre una lógica secuencial en la lectura del manual. Permite dirigir la atención del trabajador a determinados puntos al utilizar como medio, líneas conectoras.

### ***7.1.4 Tendencias***

#### ***7.1.4.1 Diseño lineal***

El diseño lineal tiene la función de enlazar los contenidos, crear secciones y acentuar áreas hacia dónde el trabajador debe poner más énfasis. También ayuda a romper con un esquema recto al combinar líneas curvas con las líneas rectas, así el lector encuentra más agradable la lectura al haber espacios creados por las líneas. El diseño de línea ayuda a reforzar el recorrido visual.

#### ***7.1.4.2 Diseño overlapping***

El diseño overlapping se combina con el diseño lineal y resalta áreas importantes, se crean resaltadores y viñetas que complementan el contenido visual. El overlapping enlaza las secciones del manual de inducción.

## **7.2 Conceptualización**

### **7.2.1 Método**

#### ***7.2.1.1 Microdibujos***

Es una técnica creativa propuesta por Kepa Landa, que consiste en generar una diversidad de ideas a través de bocetos rápidos, se trata de que el subconsciente sea quien realice una interpretación de las imágenes.

Lo que se busca con esta técnica es que el subconsciente produzca una cantidad grande de opciones sobre las cuales es posible profundizar.

#### **Pasos para realizar el ejercicio de microdibujos.**

**Primer paso:**

Se generan alrededor de 70 dibujos no muy elaborados, de unos 2 centímetros cada uno en unos 3 ó 4 segundos por dibujo, esto se realiza durante unos 4 ó 5 minutos. Mientras se realizan los dibujos se debe pensar en la idea general del proyecto, se trata de evitar un dibujo premeditado.

**Segundo paso:**

Se observan los dibujos en el mayor tamaño posible en una pantalla o proyectados. A partir de esta observación se desarrollan las ideas definitivas.

**Tercer paso:**

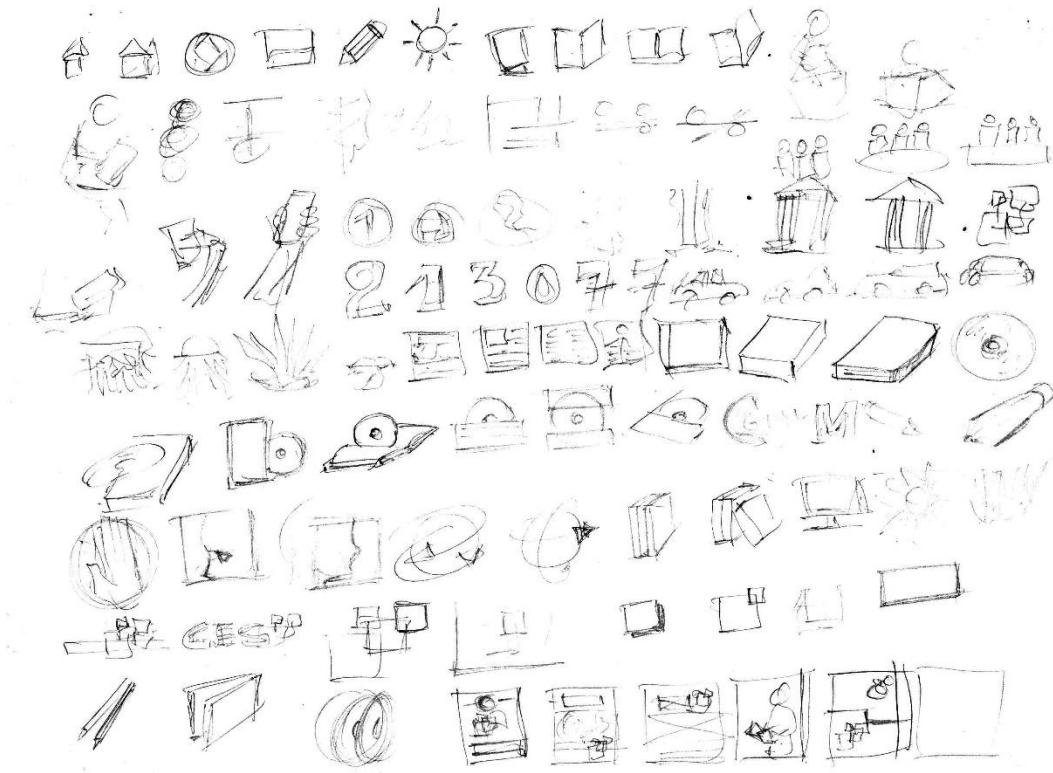
Si es necesario se recurre nuevamente a realizar garabatos o bocetos rápidos a partir de algunas de las ideas previamente seleccionadas y nuevamente a obtener las ideas definitivas para el concepto.

Esta técnica se asemeja al método selectivo de la teoría del proceso de evolución darwiniana.

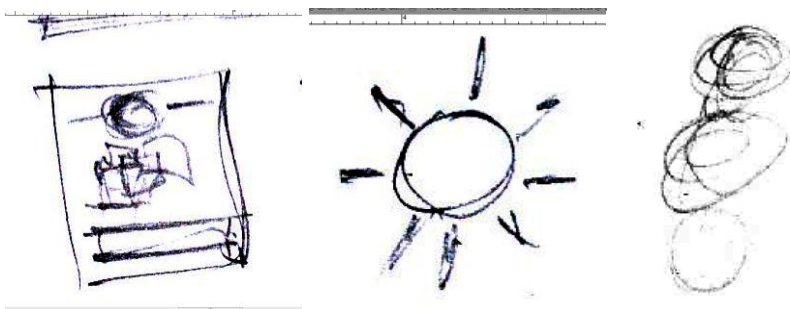
***7.2.1.2 Aplicación del método de microdibujos***

Al seguir los pasos sugeridos por el método de micro dibujos se visualizan elementos en relación al área laboral del departamento GES: educación, organización, orden, multimedia, tecnología. Se ha realizado una hoja con diversos dibujos como primera fase como se muestra a continuación:

## Microdibujos



Después de tener las imágenes del ejercicio se procede a ampliar las imágenes en la pantalla de la computadora para tener una visión más amplia de cada dibujo y determinar algunas frases de las que se puede obtener un concepto definitivo.



Estas imágenes han sido seleccionadas en busca de un concepto de diseño, se eligen por la composición que presentan. Del segundo símbolo surge la idea de un engranaje y es la que da base para el desarrollo del concepto. Y las otras dos imágenes sugieren una posible diagramación de los elementos del manual.



De los dibujos se extraen las siguientes frases:

- a) Manual de Inducción GES
- b) La integración a un gran equipo
- c) Técnicas de iniciación en el ámbito laboral
- d) El engranaje correcto para una gran estructura
- e) La pieza de una gran estructura
- f) Guía práctica del departamento
- g) Un equipo en crecimiento
- h) Conocimientos generales del área
- i) Una visión a tu área de trabajo

### **7.2.2 Definición del Concepto**

La frase que se elige como base para el concepto es:

La pieza de una gran estructura.

El significado de esta frase se basa en que el nuevo trabajador realmente forma parte de una gran estructura y como parte de tal, tiene funciones que debe realizar para un correcto desempeño. Todas las partes de una organización son importantes para que esta funcione. Es como una analogía lo que se usa en la frase elegida.

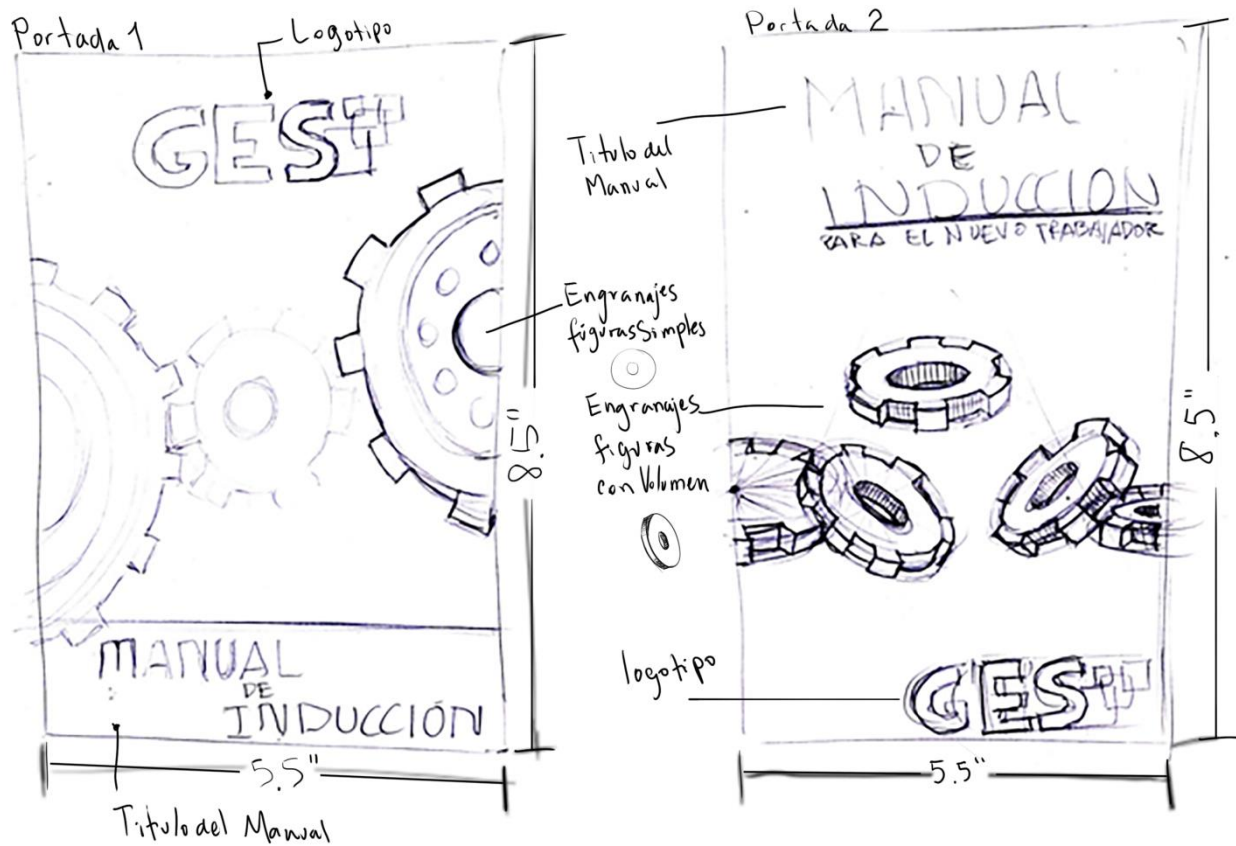
## 7.3 Bocetaje

### 7.3.1 Tabla de Requisitos

Elemento Gráfico	Propósito	Técnica	Emoción
Engranaje	Representar la importancia de cada una de las secciones.	Ilustrador Photoshop	Unión
Color	Dividir cada sección con diferentes colores para que se identifiquen fácilmente	Indesign	Institucionalidad
Líneas	Resaltar temas y subtemas, también limitar los bordes	Ilustrador photoshop	Orden
Tipografía	Jerarquizar los temas a través de distintos tamaños en los títulos y subtítulos del contenido	Indesign	Jerarquía
Íconos	Representar de forma gráfica las secciones del manual de inducción.	Ilustrator photoshop	Armonía

### 7.3.2 Bocetos a base de dibujo natural

#### Portada



#### Justificación:

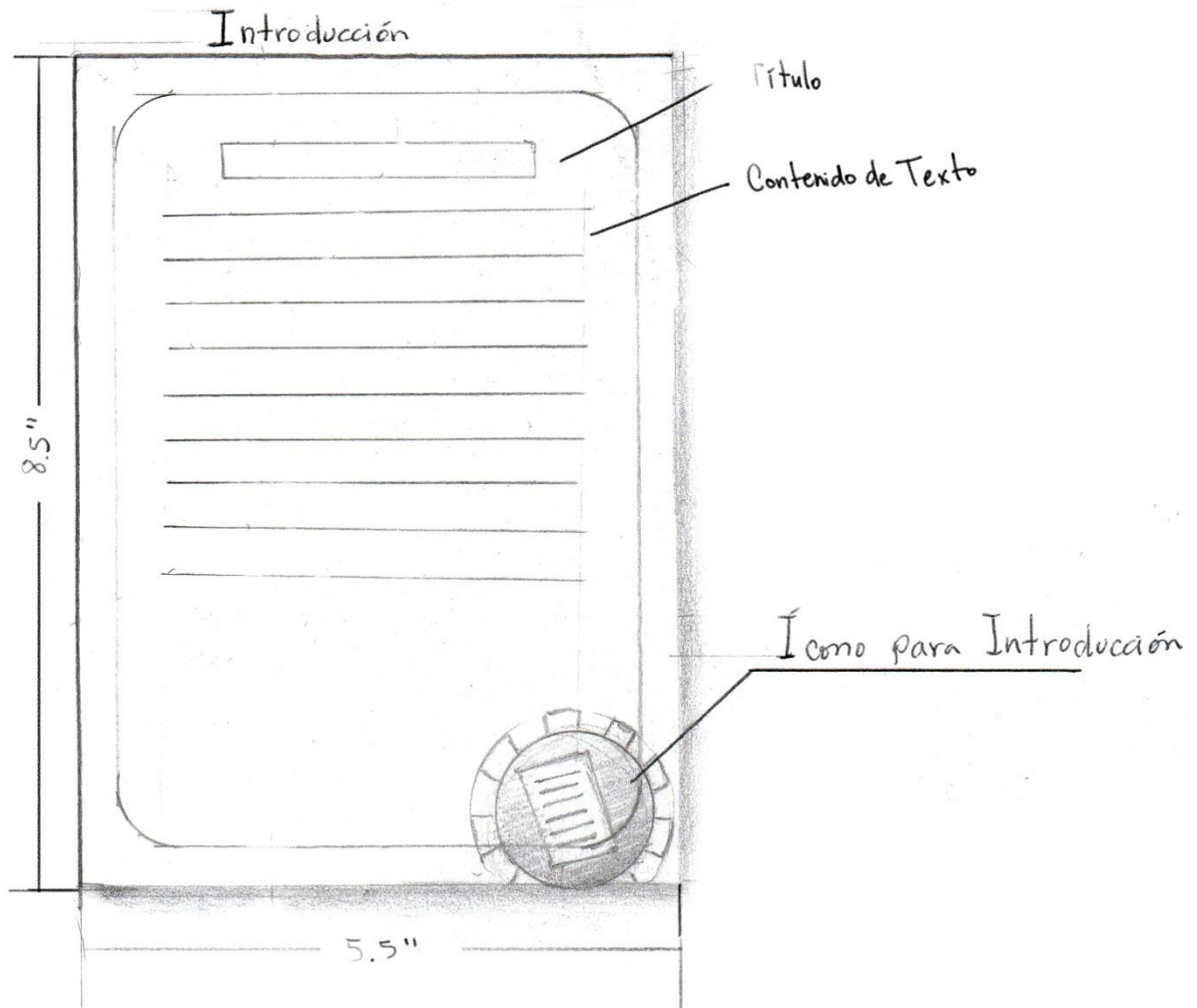
Estas imágenes representan los bocetos de la portada en 2 opciones.

**Portada 1.** En esta portada se integran los engranajes uno tras otro lo que refuerza el concepto de diseño del proyecto.

**Portada 2.** En esta portada se propone un diseño más dinámico al utilizar los engranajes de forma más dispersa, lo que aporta más dinamismo al darle volumen a los engranajes.

Se escoge la primera portada con imágenes simplificadas para mantener un diseño más limpio.

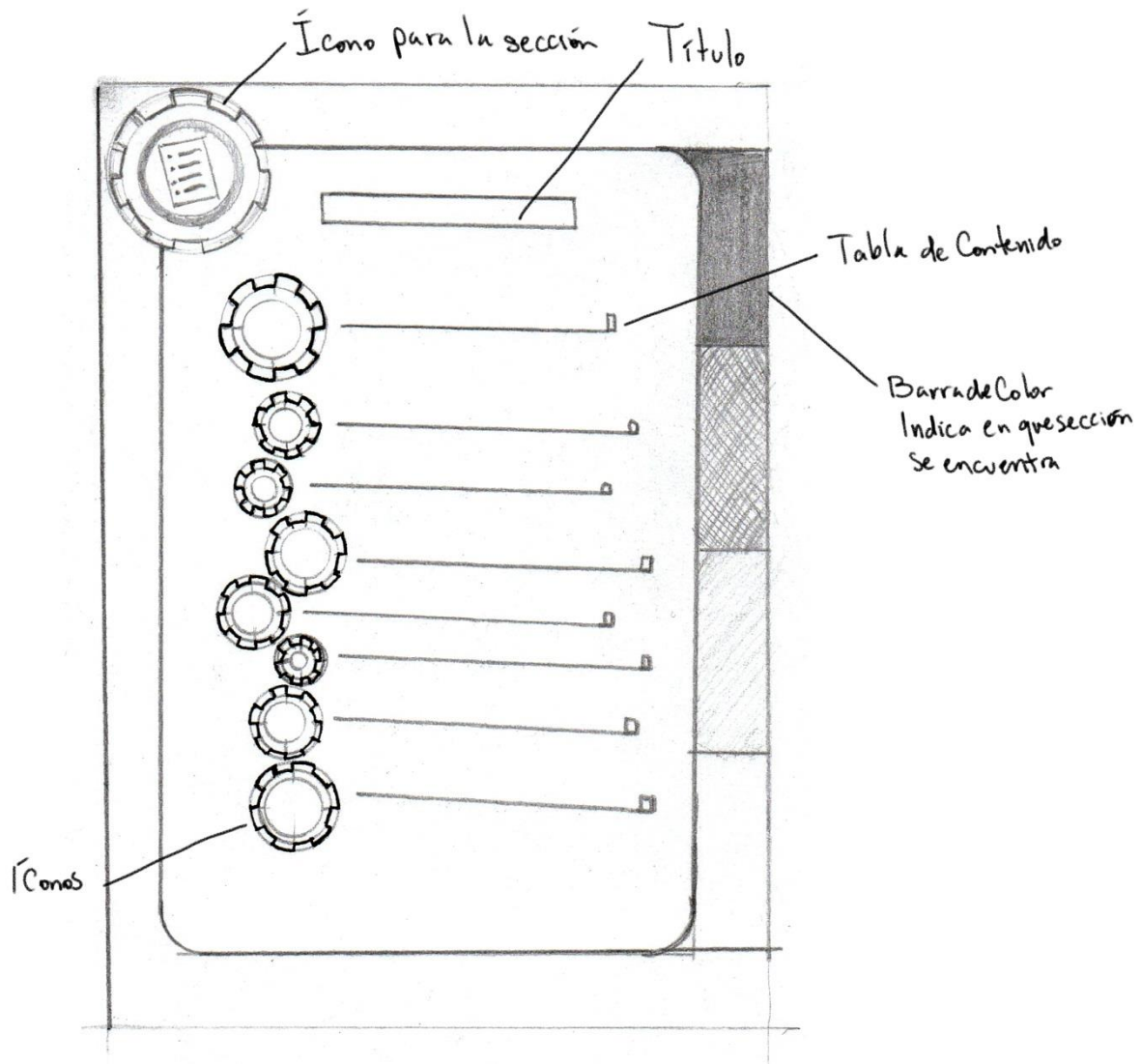
## Páginas Internas: Introducción



### Justificación:

Diseño de página de introducción, se utiliza un contorno con bordes redondeados, un título grande y texto. En la parte inferior se coloca un icono representativo.

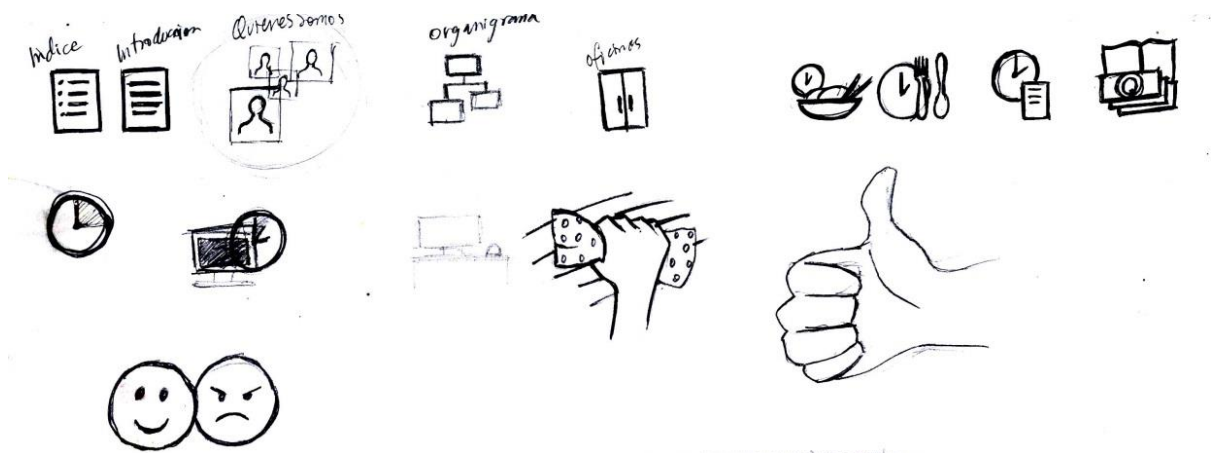
## Diseño de Páginas: Índice



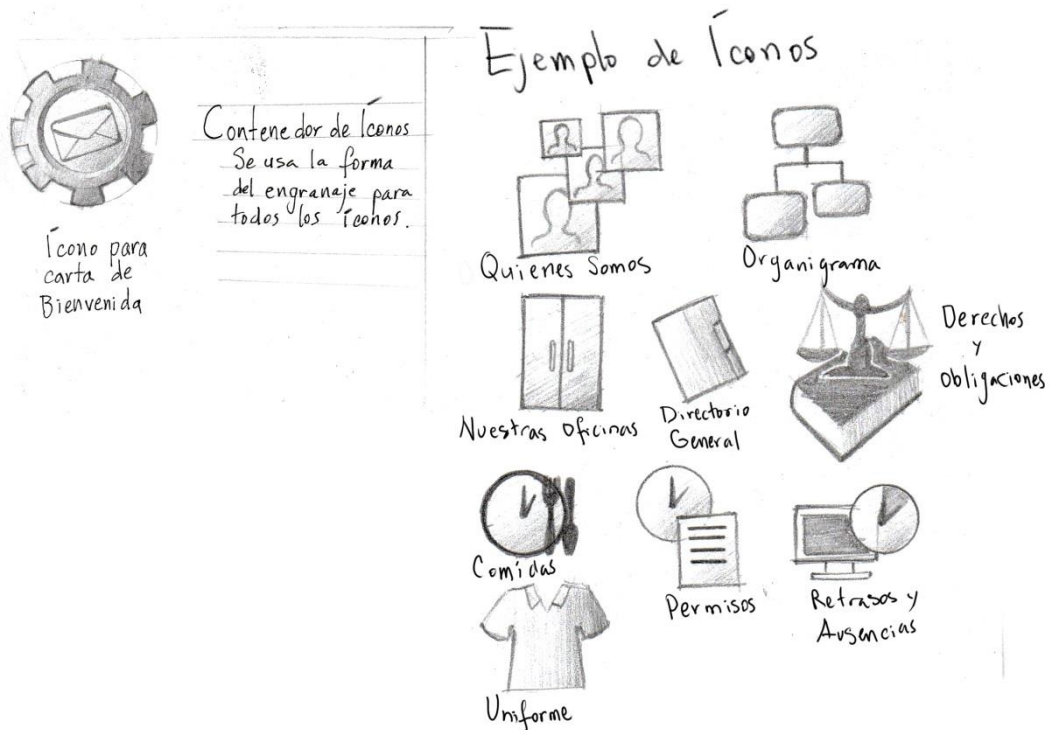
### Justificación:

Se utiliza un marco con bordes redondeados, en la parte derecha rectángulos con los colores de todas las secciones. Se usa un icono en la esquina superior izquierda, título y además los iconos principales de las secciones de forma dinámica.

## Íconos



Se diseñan los íconos para las secciones del contenido del manual, cada título de sección llevará un icono que lo identifique,



Se utiliza un dibujo bastante simplificado para los íconos y llevan un degradado básico.

### 7.3.3 Boceto Formal

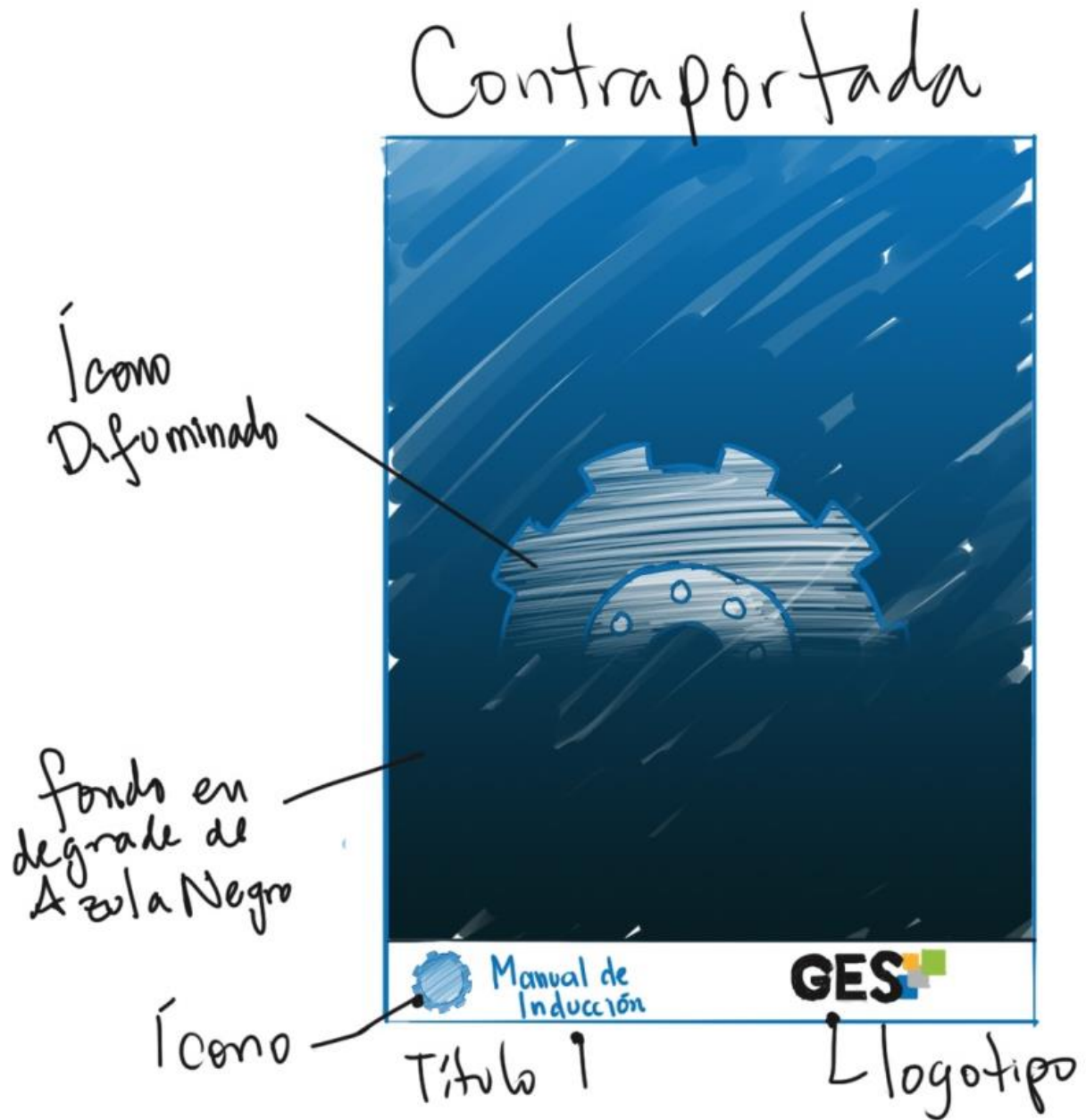
#### Portada



#### Justificación:

La portada se utiliza con colores azules, se toma como base el azul que es parte del logotipo. Los engranajes son 2 grandes a los lados de color gris y el central de color azul, esto es para dar fuerza al concepto que se define: “La pieza de una gran estructura”.

## Contraportada

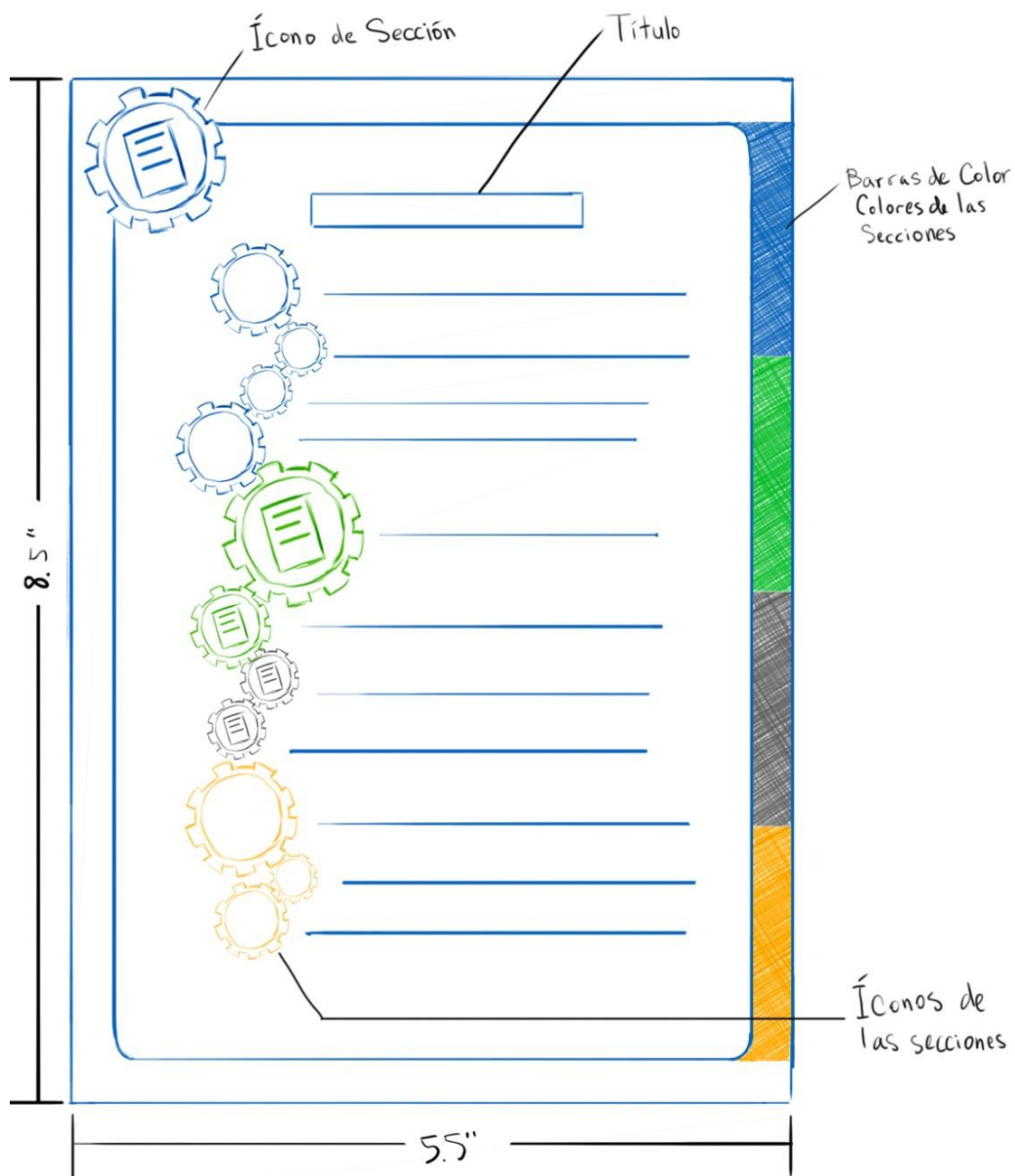


### Justificación:

Al igual que la portada, se usa fondo azul y negro en degradado, se agrega un engranaje difuminado y abajo los logotipos y nombre del manual.



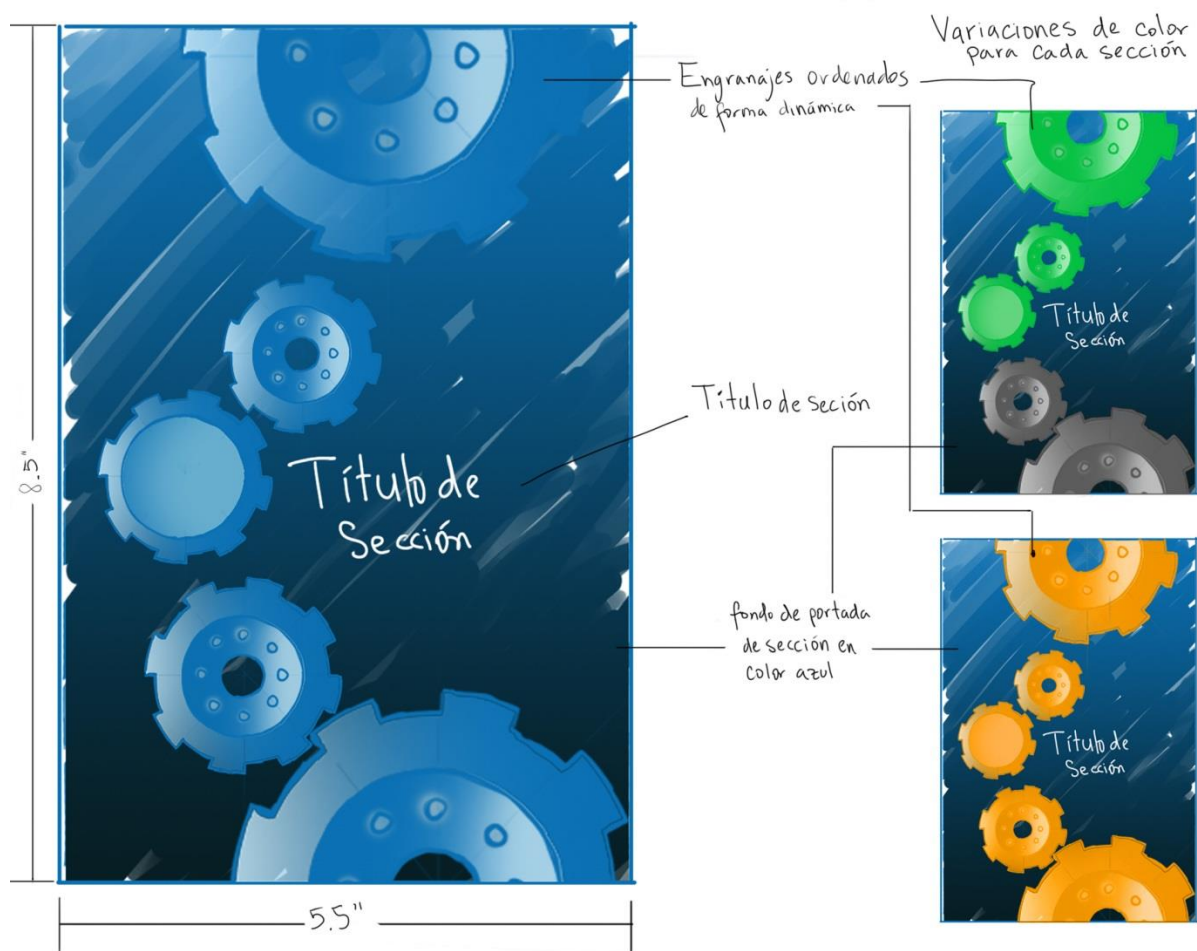
## Índice



### Justificación:

La estructura del índice se realiza a través de los íconos como referencia a los temas que contiene el manual. Se utiliza una alineación dinámica entre los íconos para que el índice sea más llamativo. Se usa un marco con bordes redondeados, en la parte derecha rectángulos con los colores de todas las secciones.

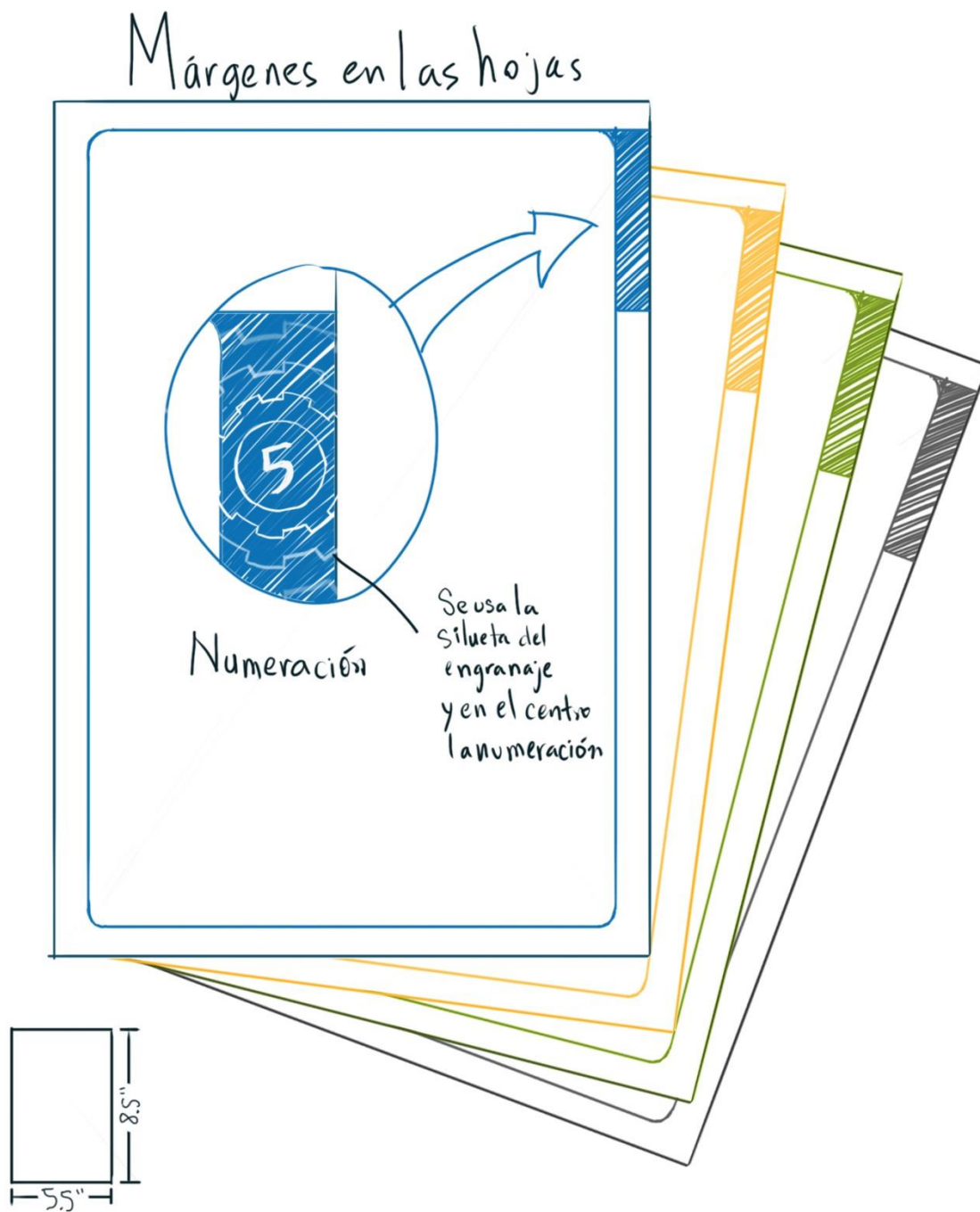
## Portada de sección



### Justificación:

Cada sección se separa por una portada de sección con un color diferente para identificarlas fácilmente. Los colores definen cada sección de la misma forma los márgenes de las páginas de contenido van con su color respectivo dependiendo la sección. Se usa azul, verde, gris y amarillo que tiene el logotipo del GES para que el manual mantenga los colores institucionales.

## Márgenes de las páginas interiores



### Justificación:

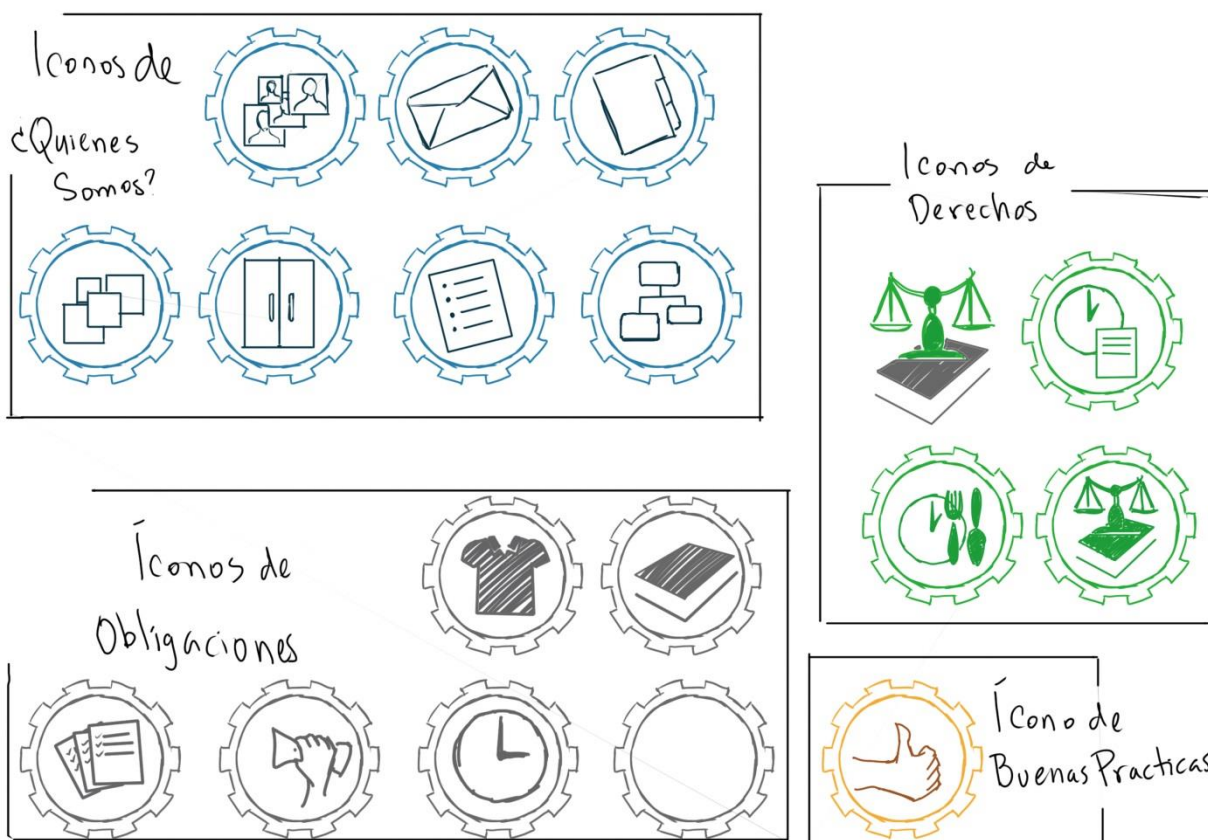
Los márgenes son para delimitar el contenido, y ayudan a identificar en qué sección se encuentra el lector a través de los colores.

## Formato de íconos



### Justificación:

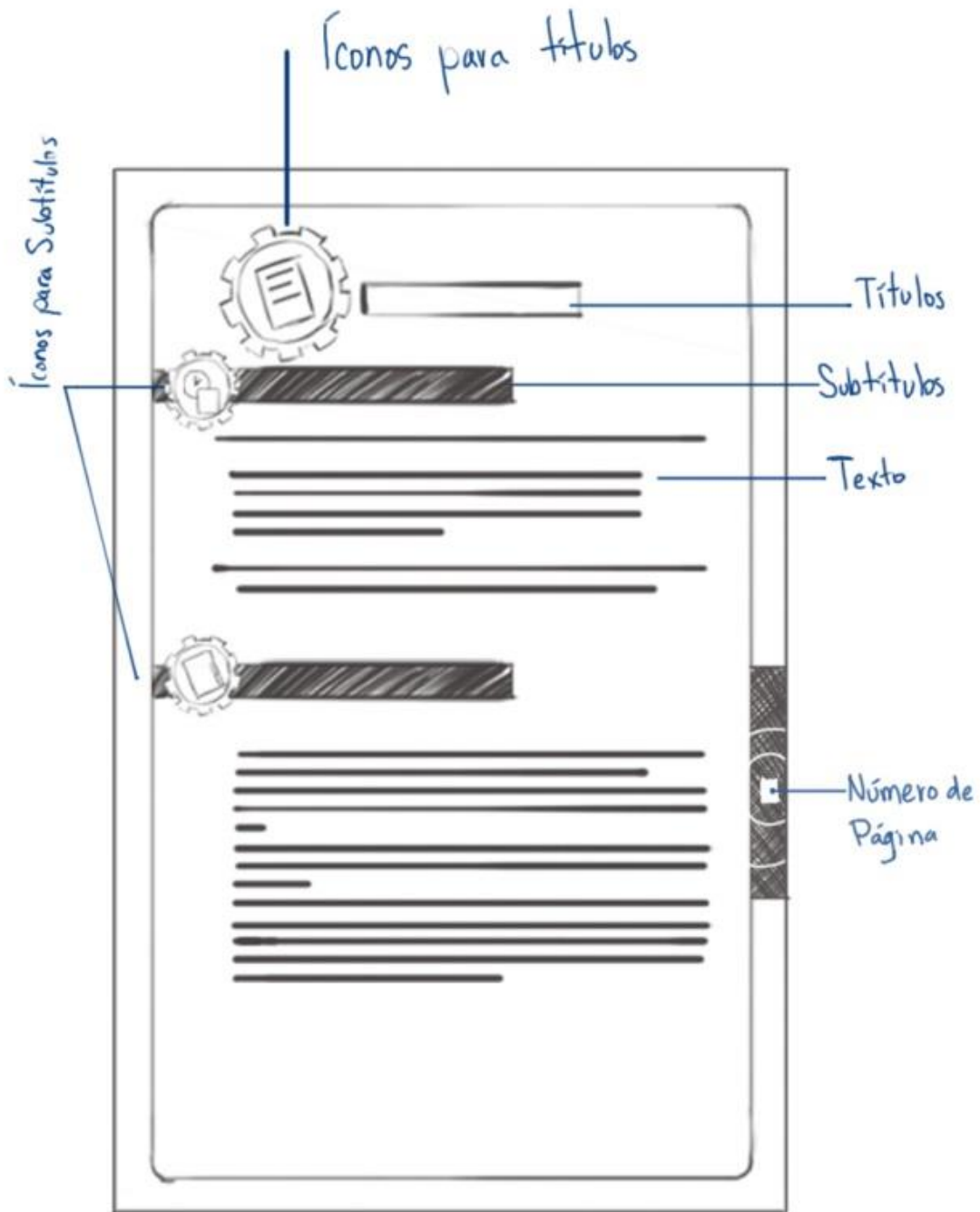
Cada ícono va con el color de la sección a la cual pertenece y encerrado dentro de un engranaje para que todo el manual tenga un elemento en común.



### Justificación:

Cada sección lleva asociada una serie de íconos para los temas y subtemas principales.

## Páginas internas

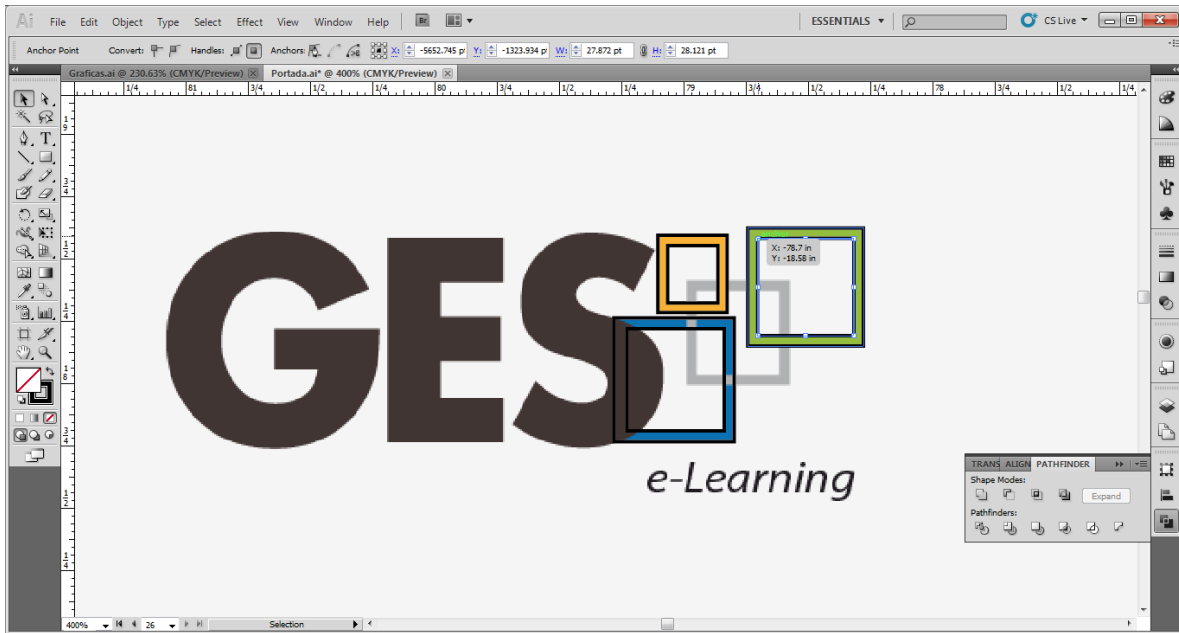


### Justificación:

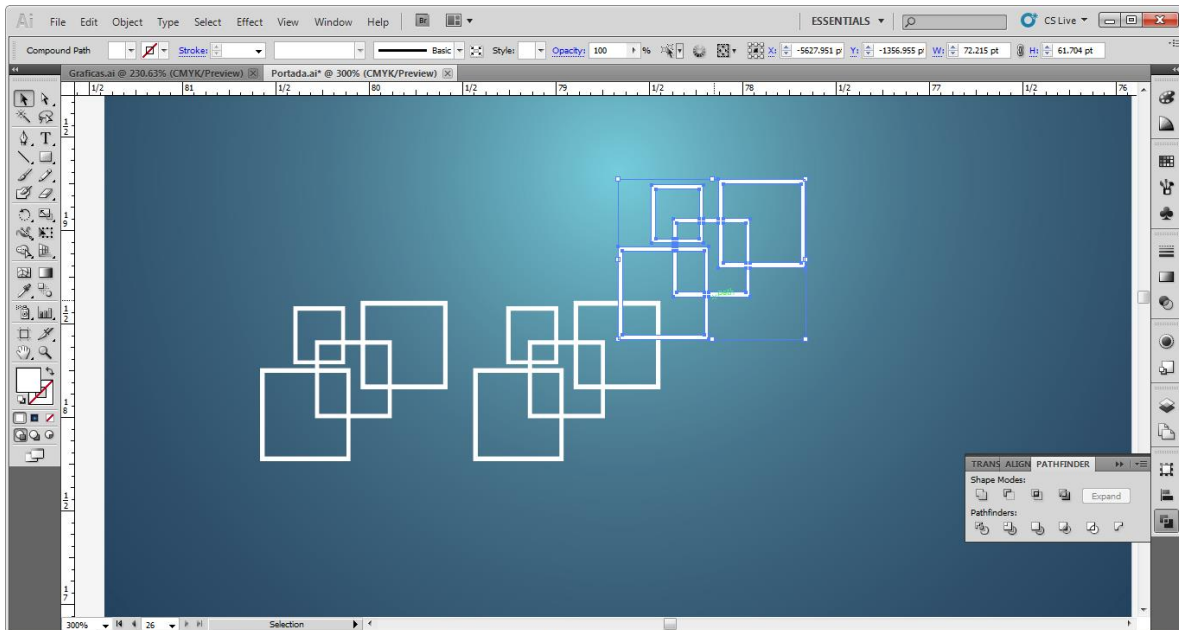
Cada página con títulos y subtítulos relevantes tiene un ícono, aquellos subtítulos que son continuación de un tema no llevan ícono.

## 7.3.4 Proceso de digitalización de los bocetos

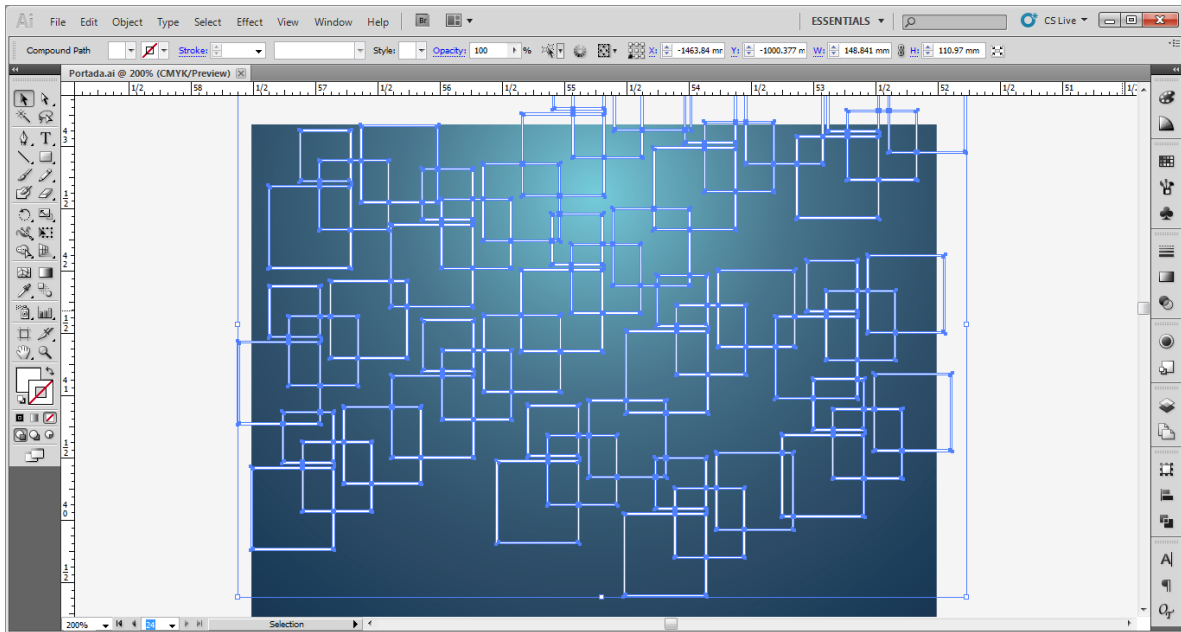
### Portada



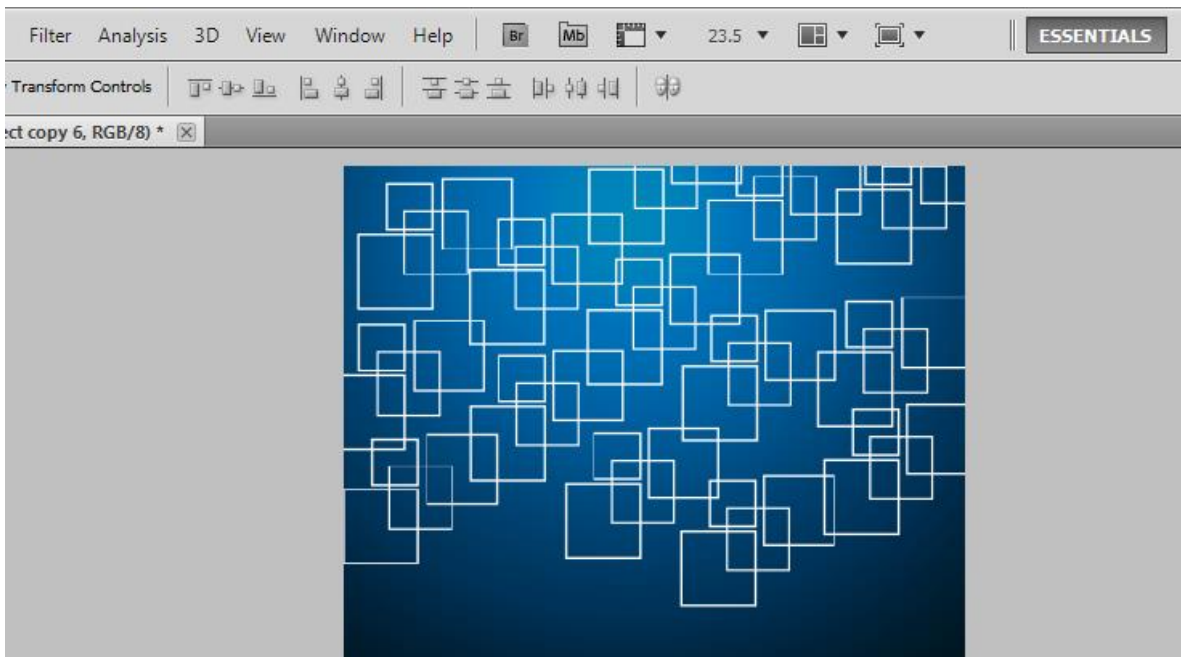
Se empieza la digitalización con el dibujo de las formas básicas en base al logotipo.



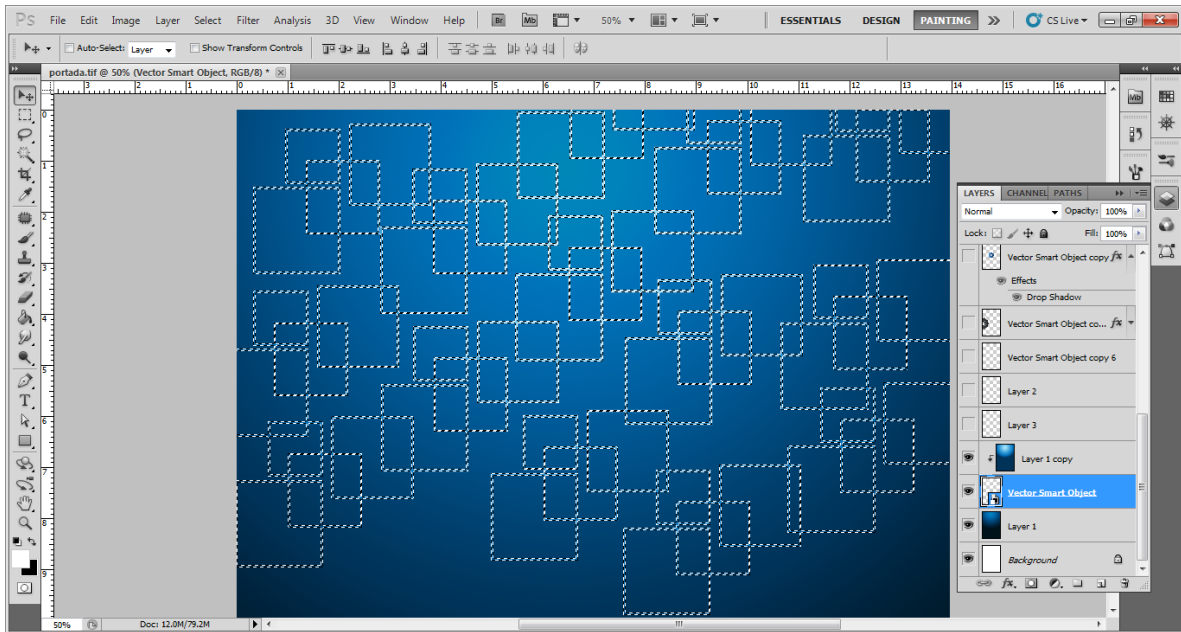
Se usan los cuadrados del logotipo para crear una especie de malla que va en el fondo de la portada.



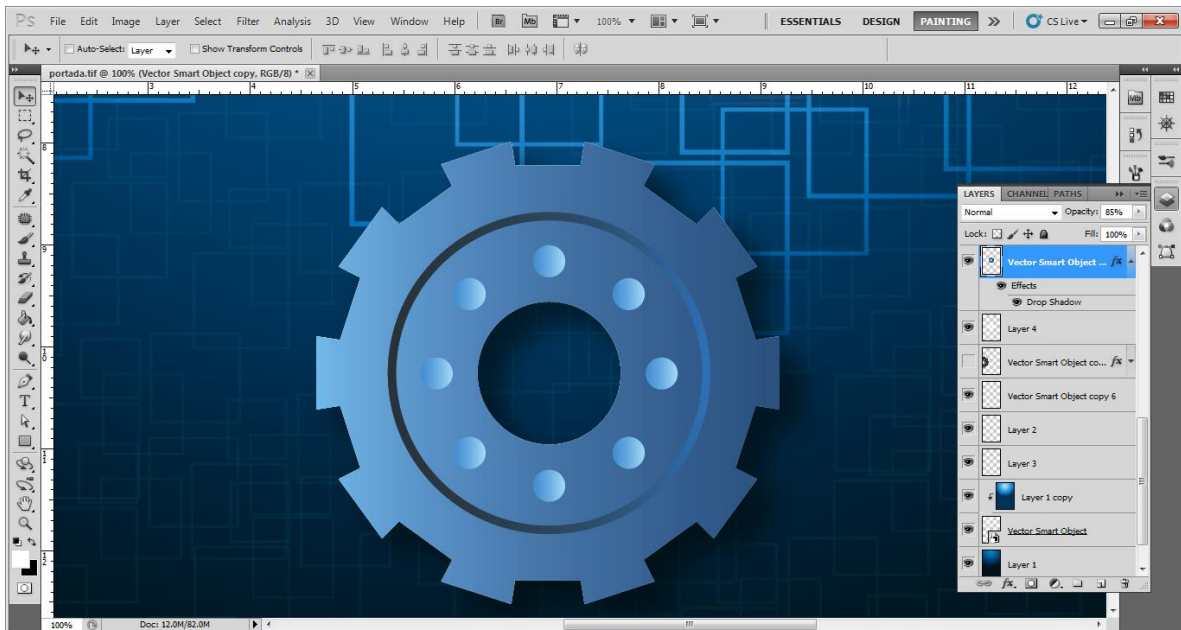
Se seleccionan los cuadros que conforman la maya y se copian para ser utilizados en otro programa.



Los cuadros del fondo se exportan a Photoshop y se continúa el proceso para agregar más efectos.

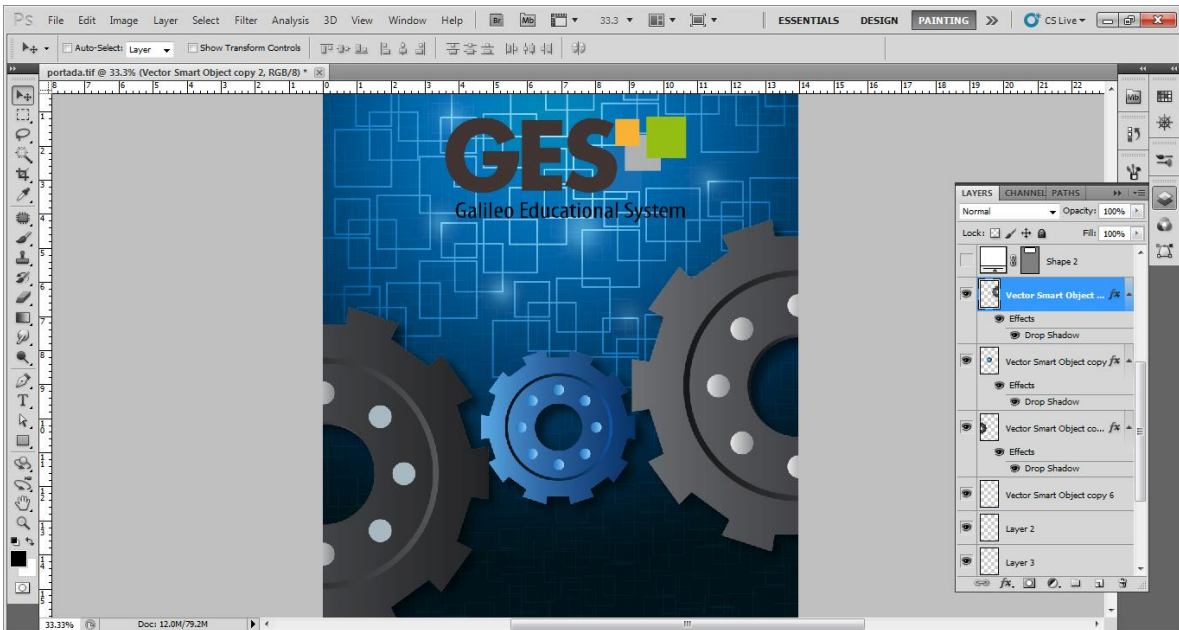


Se seleccionan los cuadros para aplicar algunos brillos.

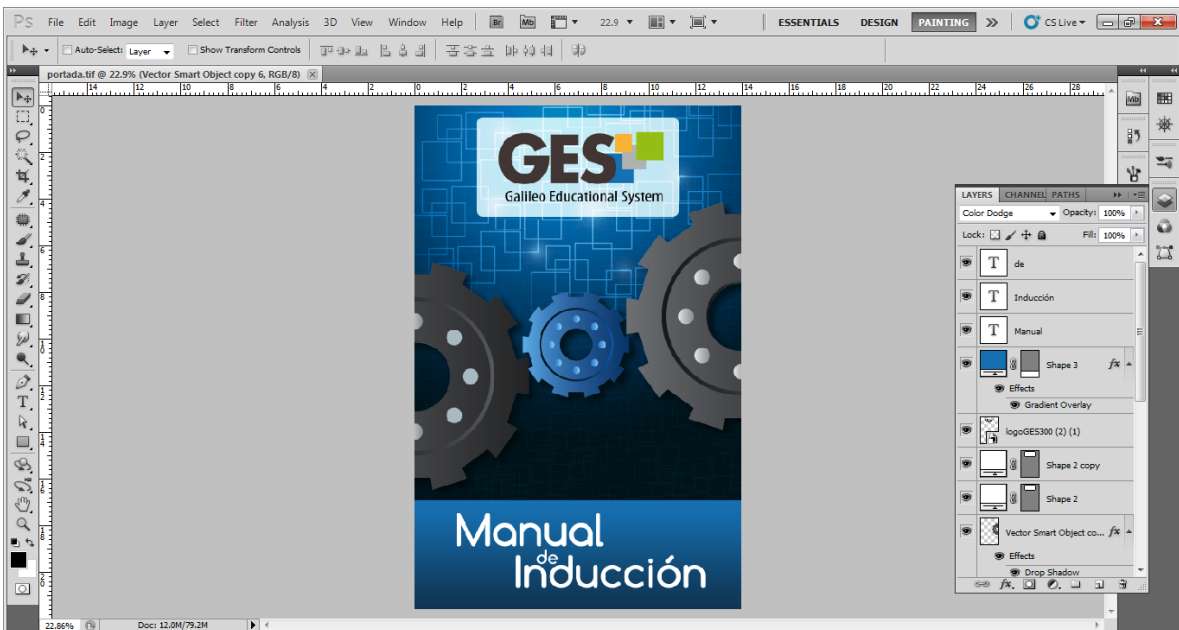


Ahora se agregan los engranajes y se arreglan los niveles de color.



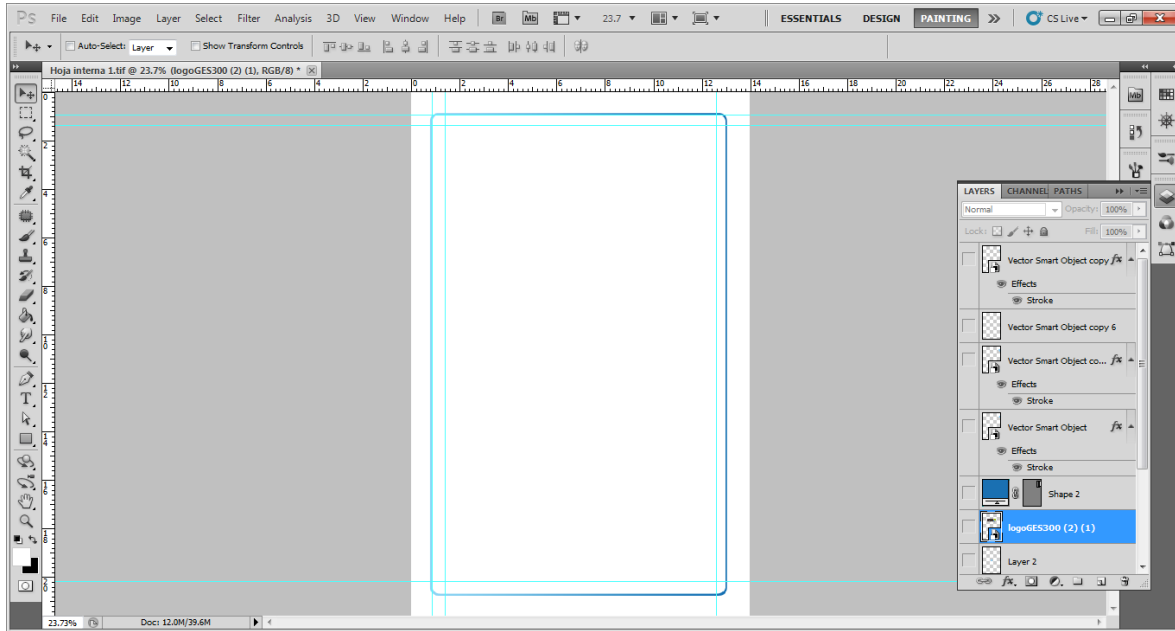


Se organizan los engranajes para armar la composición.

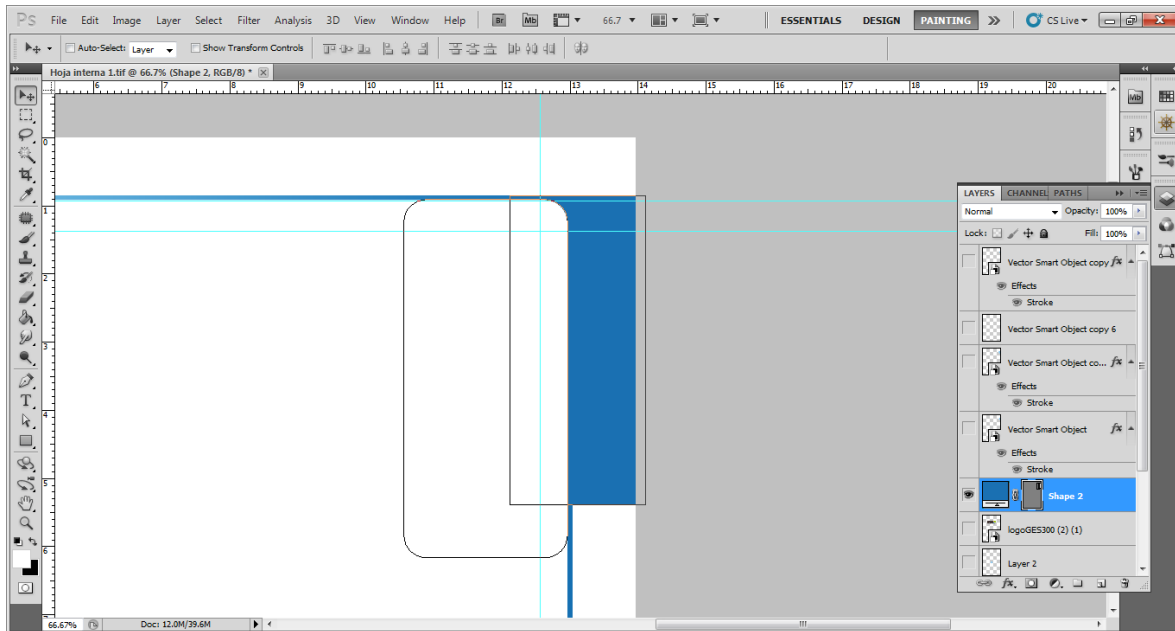


Para terminar, se agregan recuadros al logotipo y un recuadro azul en la parte inferior con el título del manual.

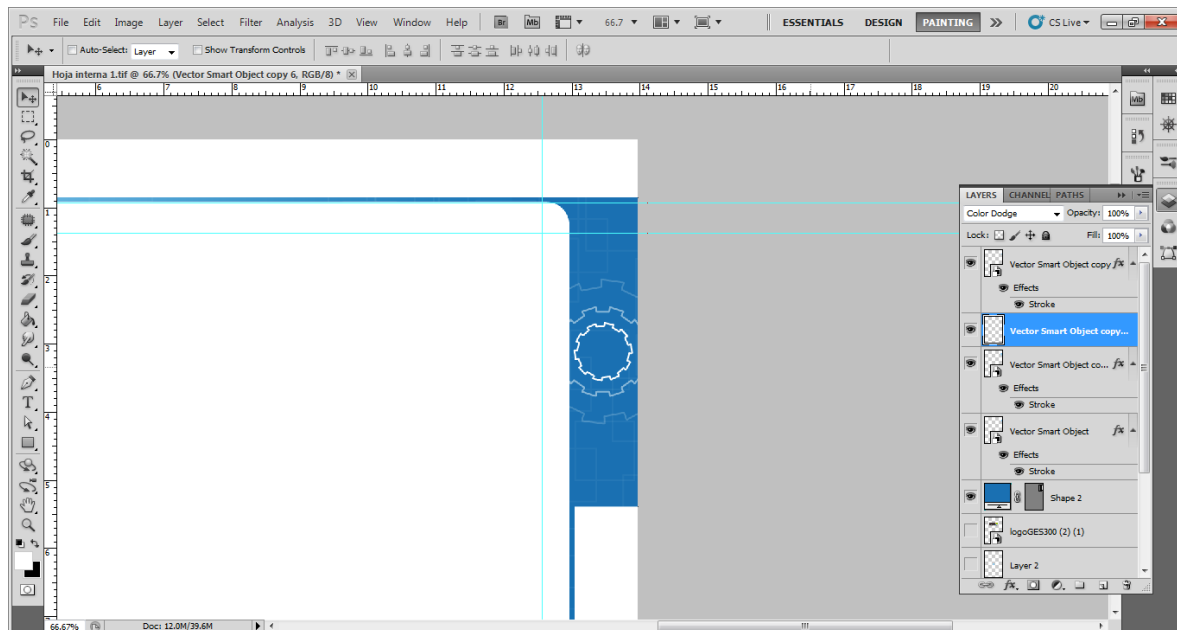
## Páginas Internas



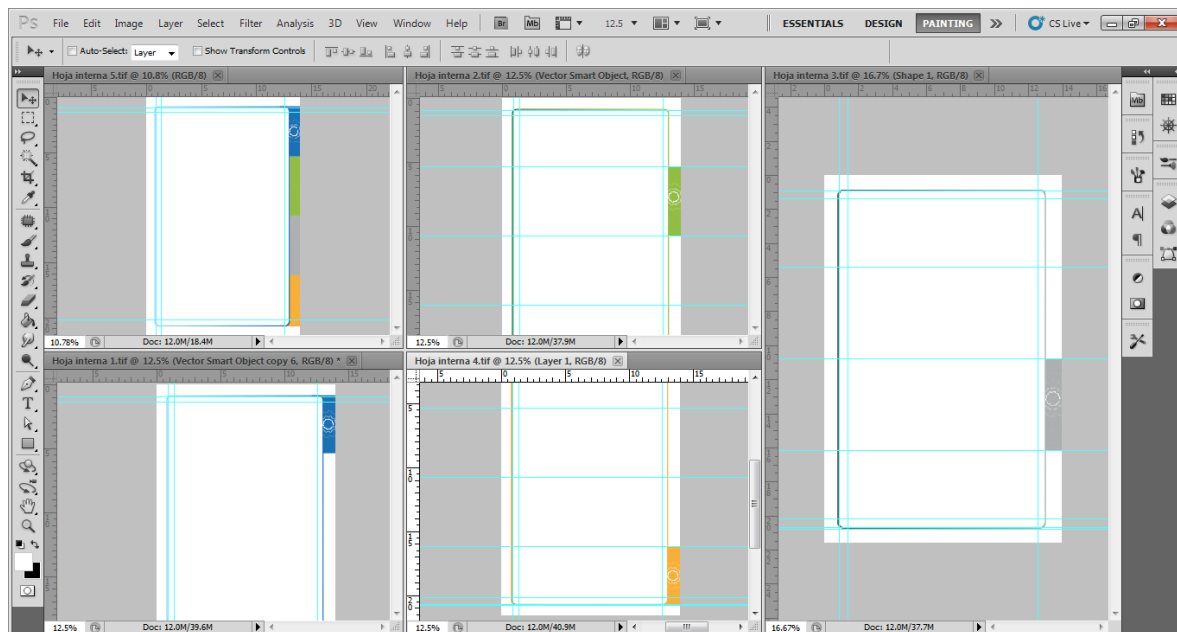
Se inicia con el dibujo de un recuadro para enmarcar el contenido de las páginas.



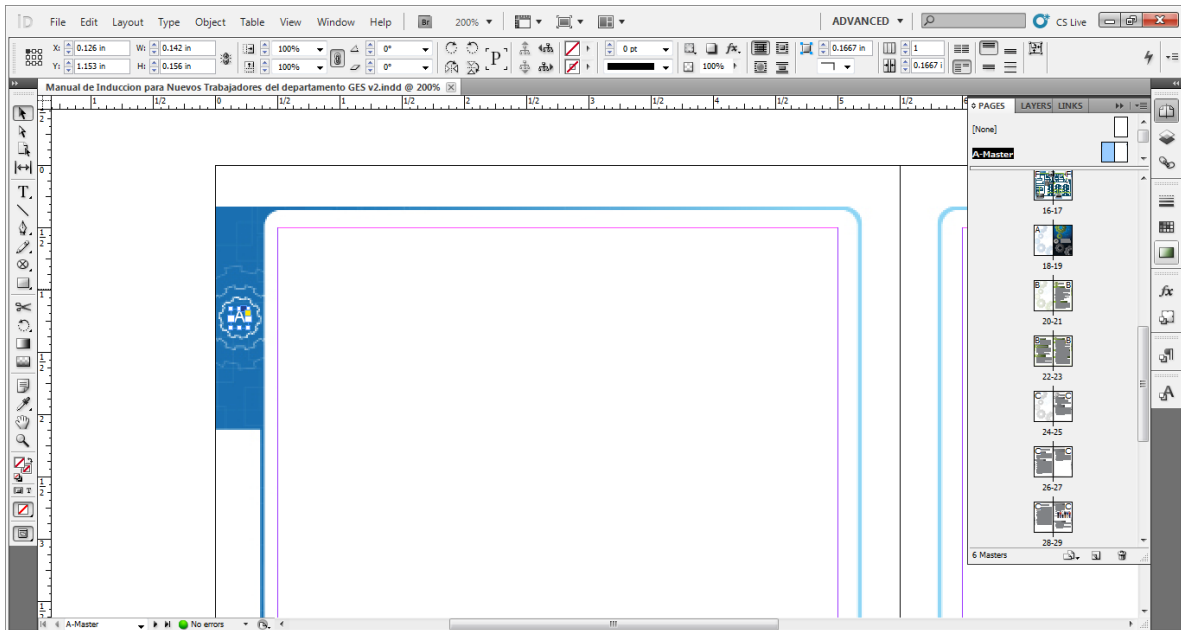
Se usan formas vectoriales en donde se debe colocar la numeración de la página.



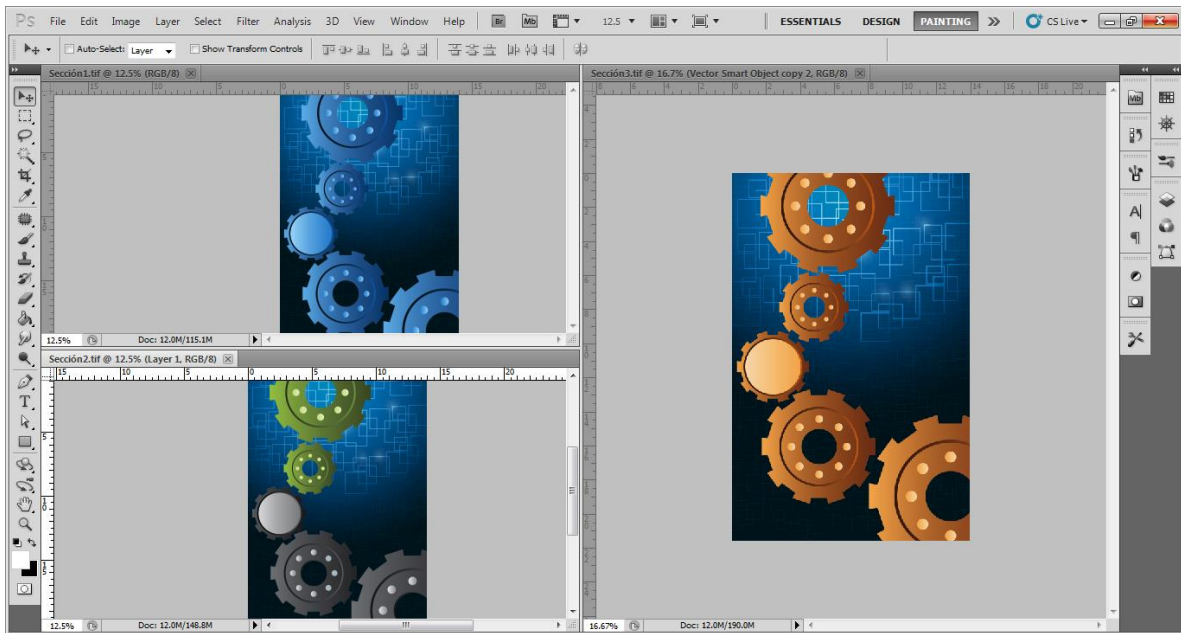
Se termina de agregar la figura del engranaje dentro del rectángulo que lleva la numeración.



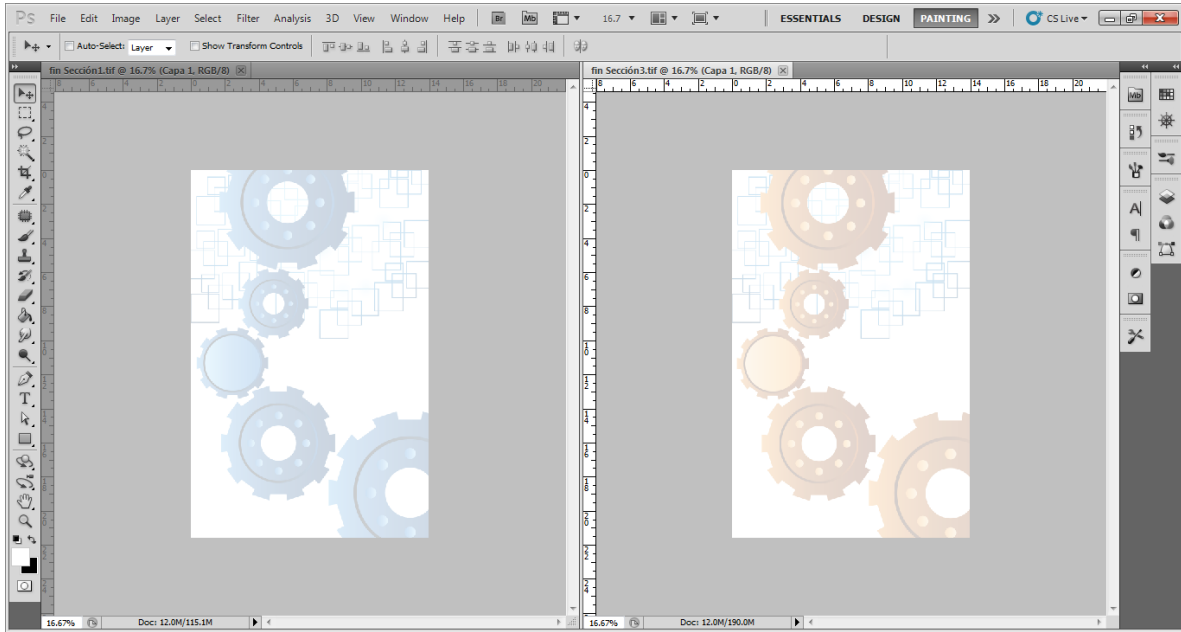
Se crean hojas distintas según los colores del logotipo del GES para diferenciar las secciones.



En InDesign se unen todos los elementos, se crean páginas maestras para que todo el documento tenga el mismo formato.

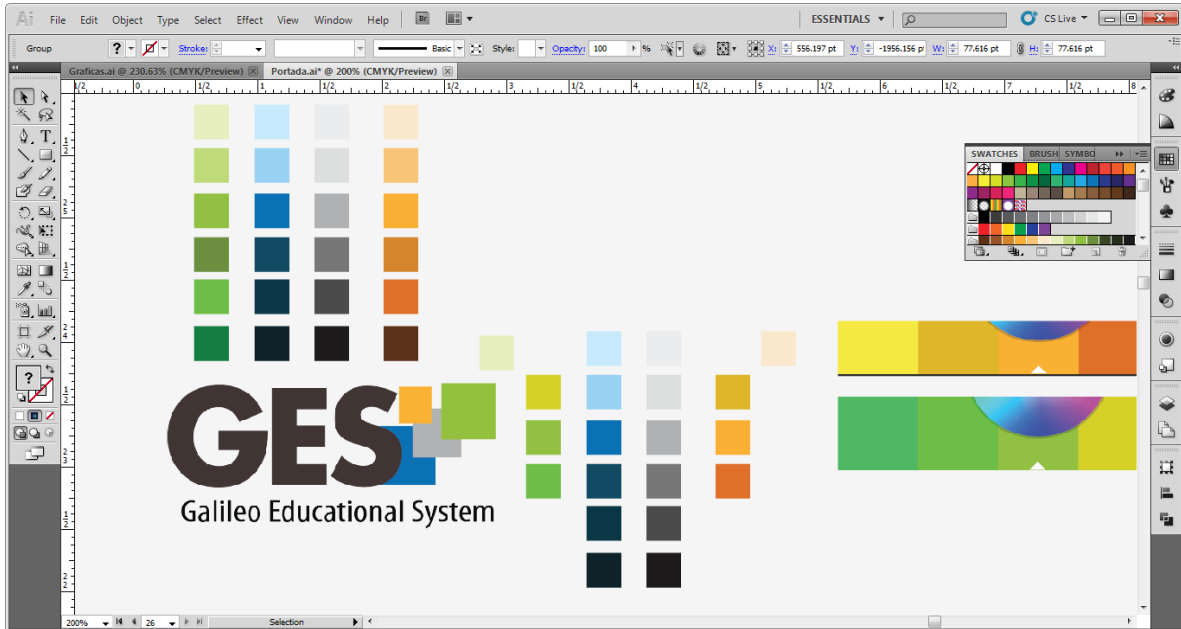


Para cada sección se crea una portada para que sea fácil diferenciarlas.

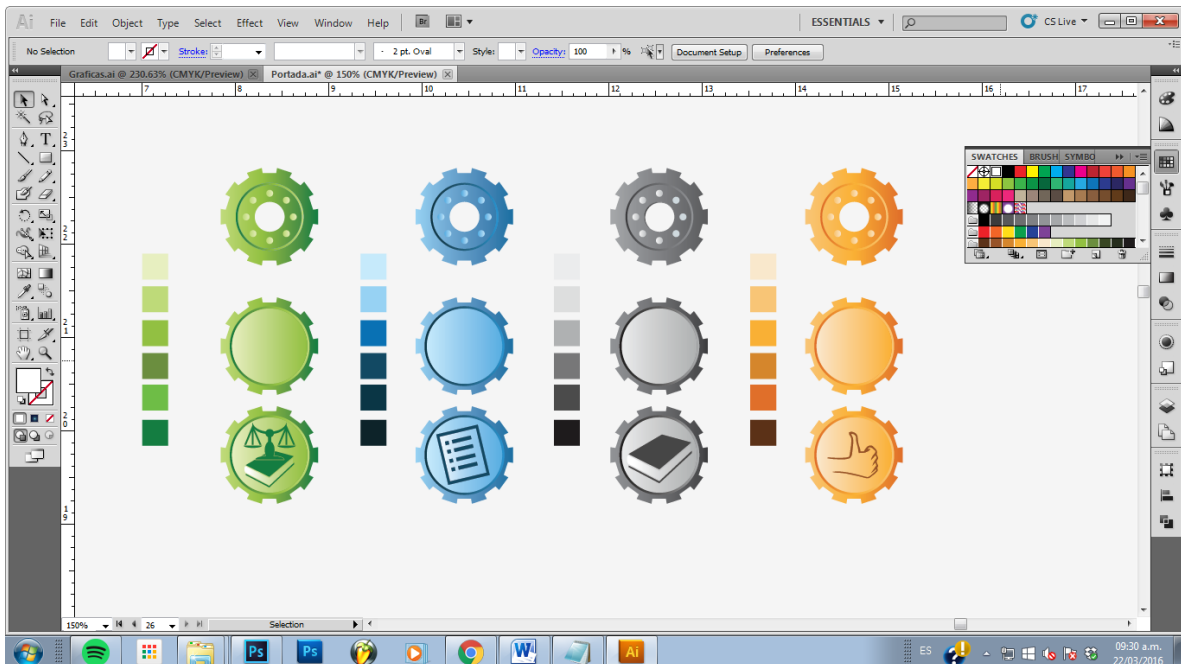


También se crea una página en colores suaves para que la portada de cada sección quede del lado derecho del manual.

## Pruebas de Colores



En base a los colores del logotipo del GES se utilizan colores análogos para los degradados del manual.

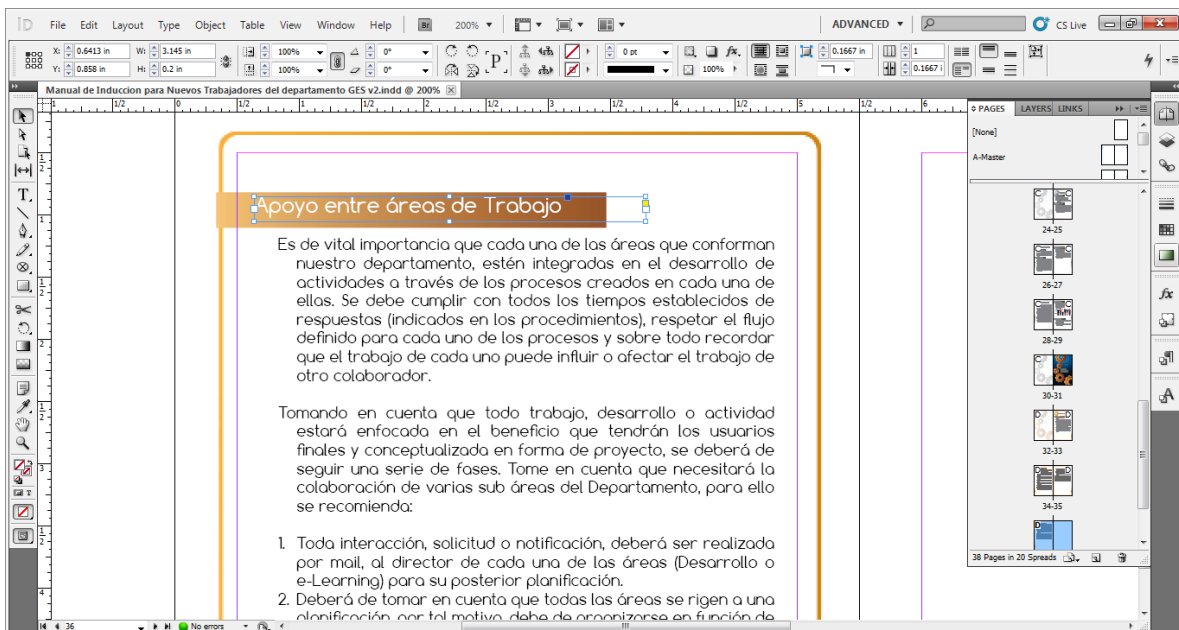


Se aplican los colores en los íconos de las secciones.

fuente tipográfica: Comfortaa

# ¡Bienvenido!

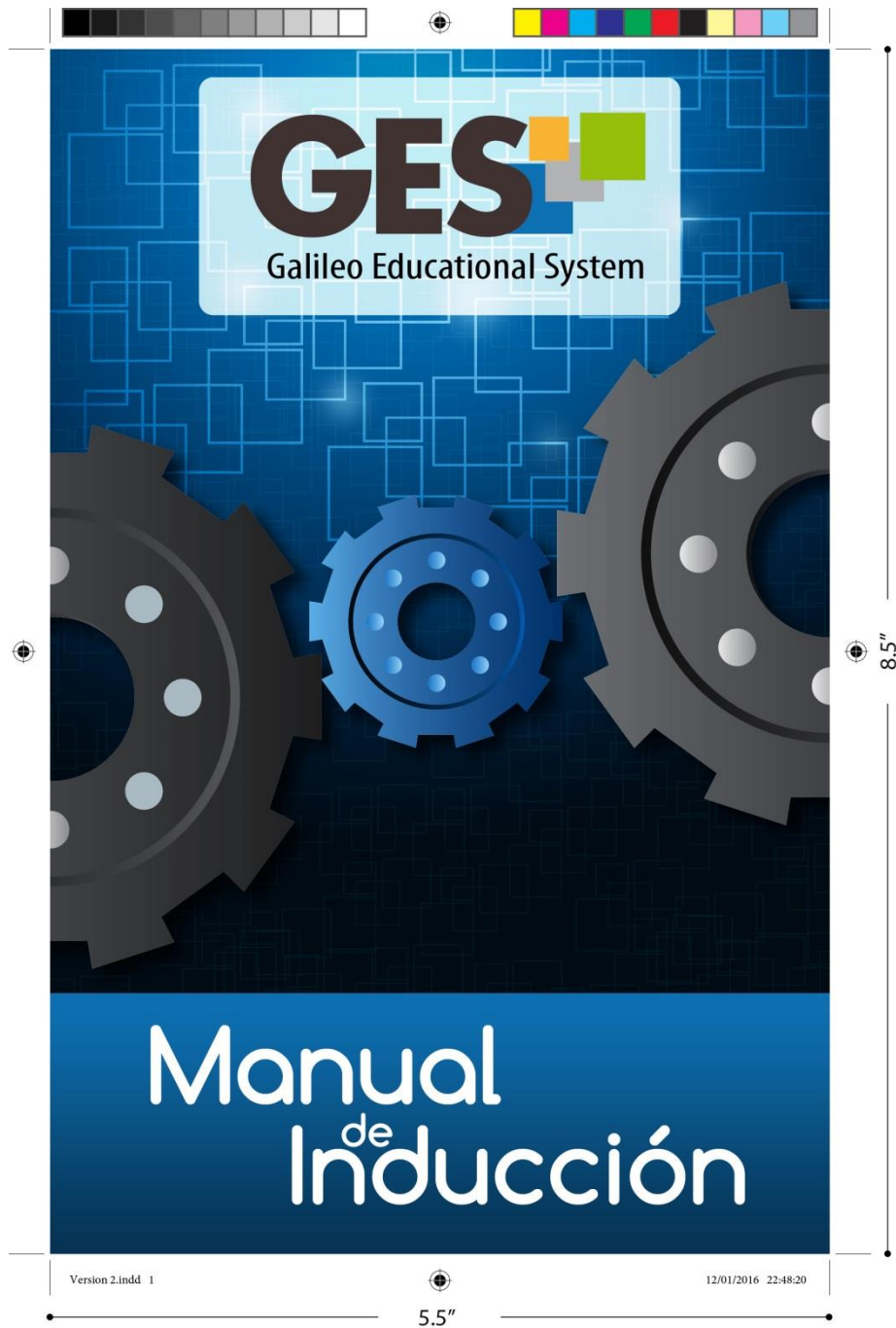
Se utiliza una tipografía moderna que es elegante y tiene un diseño limpio.



Se desea que la tipografía elegida facilite la lectura sin cansar la vista del lector.

## 7.4 Propuesta Preliminar

### Portada y contraportada

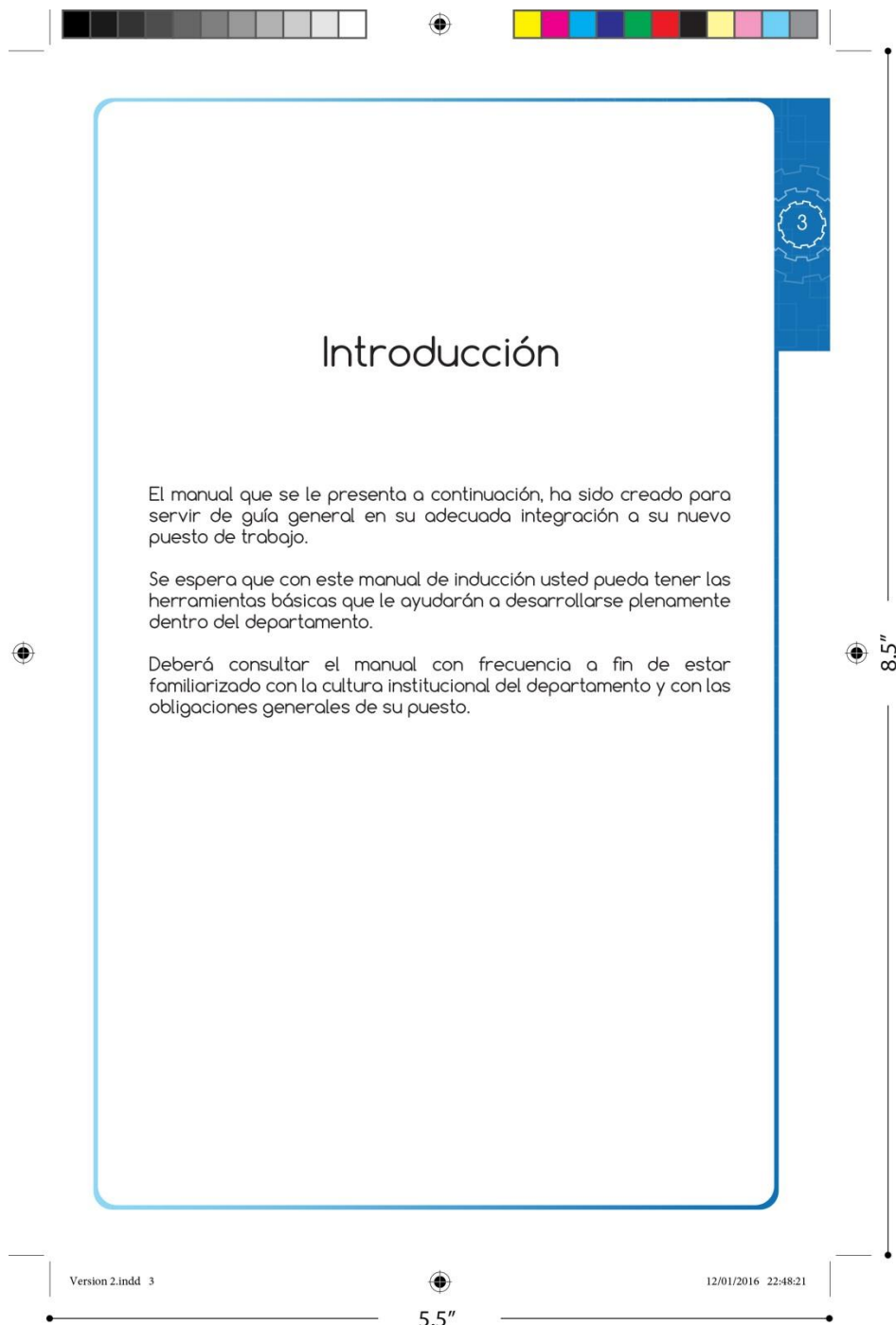


Se usa el color azul para resaltar la formalidad. La portada únicamente se debe imprimir en el tiro, el retiro va en blanco.



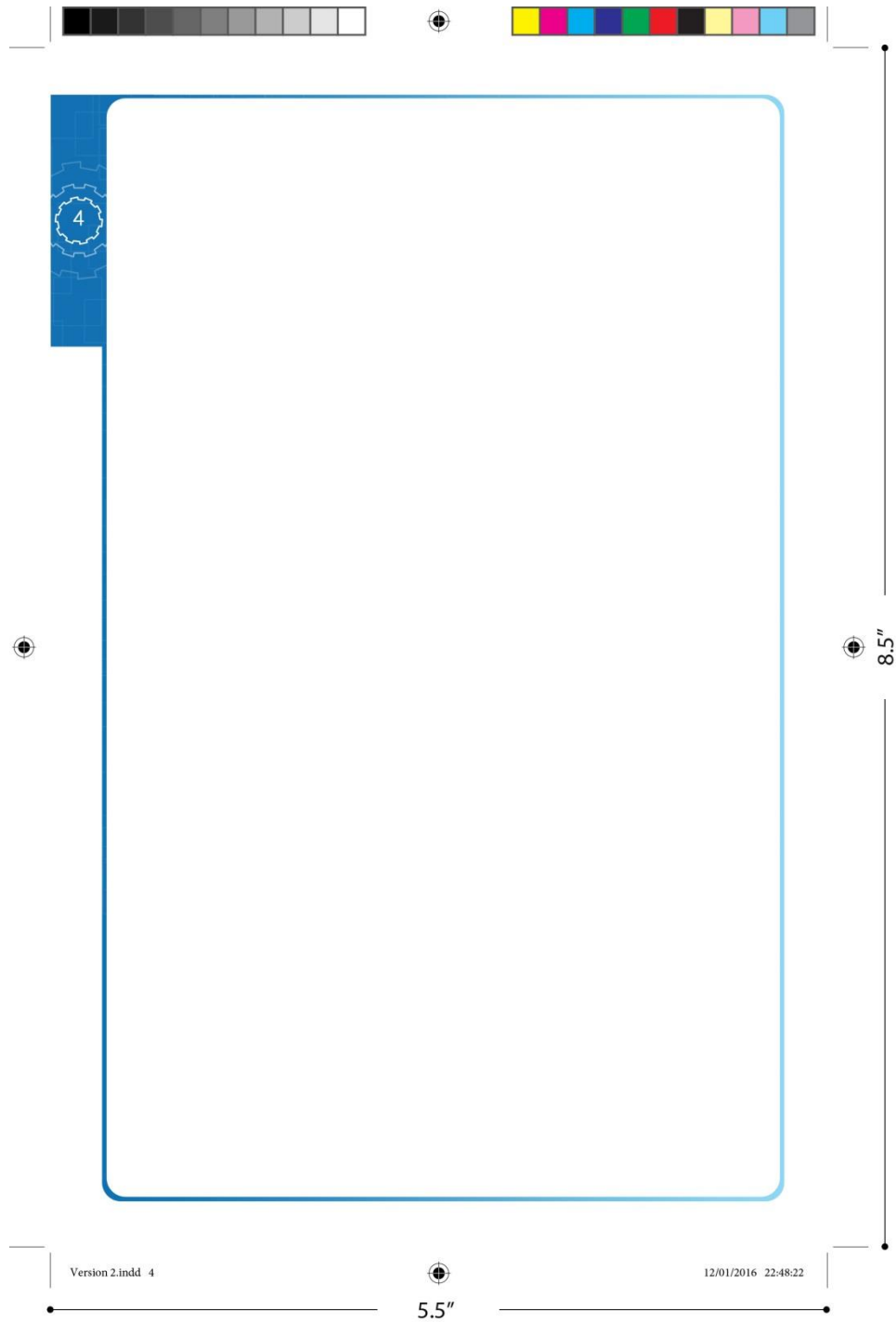
## Páginas Internas

### Página 3



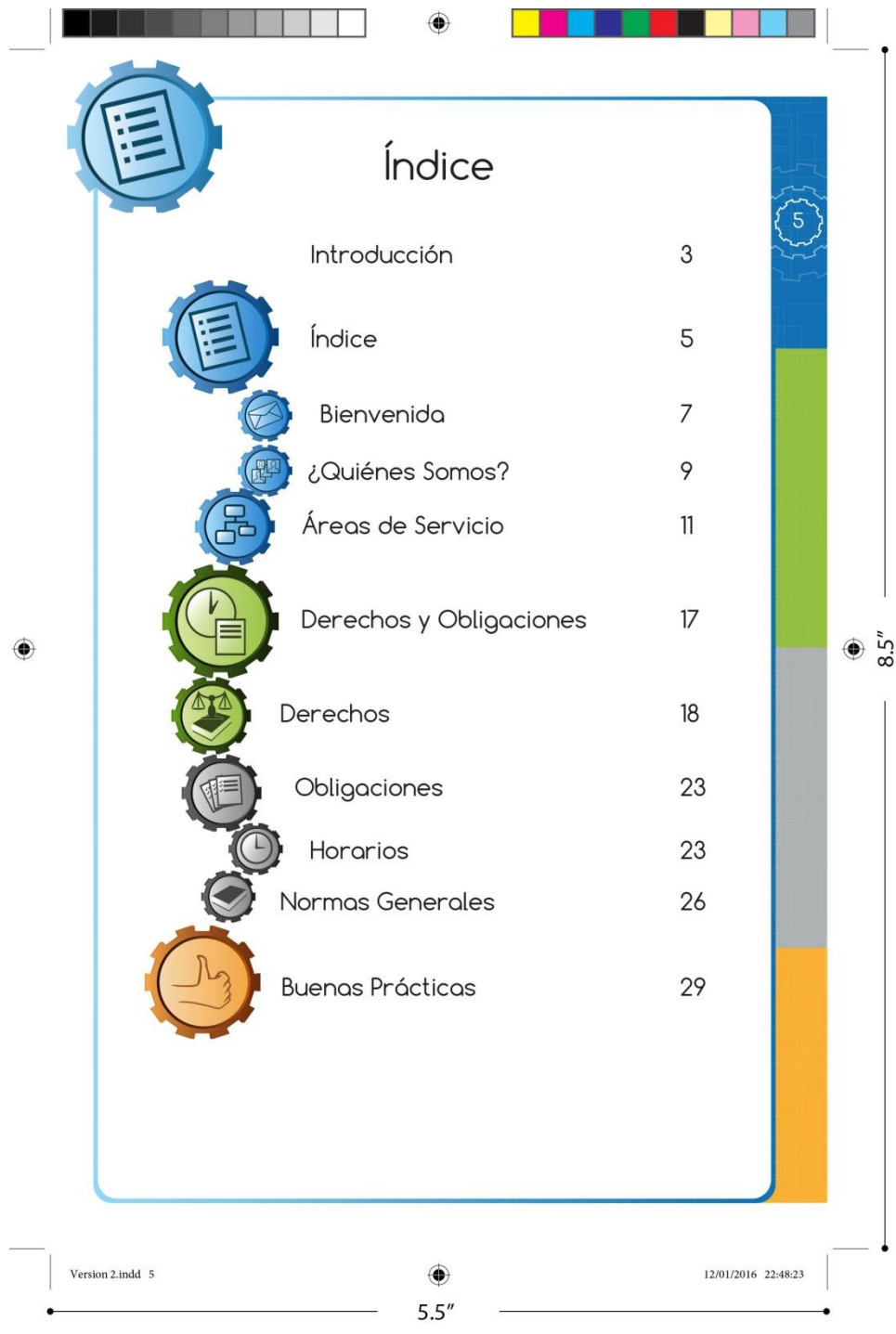
Primera página interna, la numeración toma en cuenta la portada y el interior de la portada por esta razón la numeración empieza en 3.

# Página 4



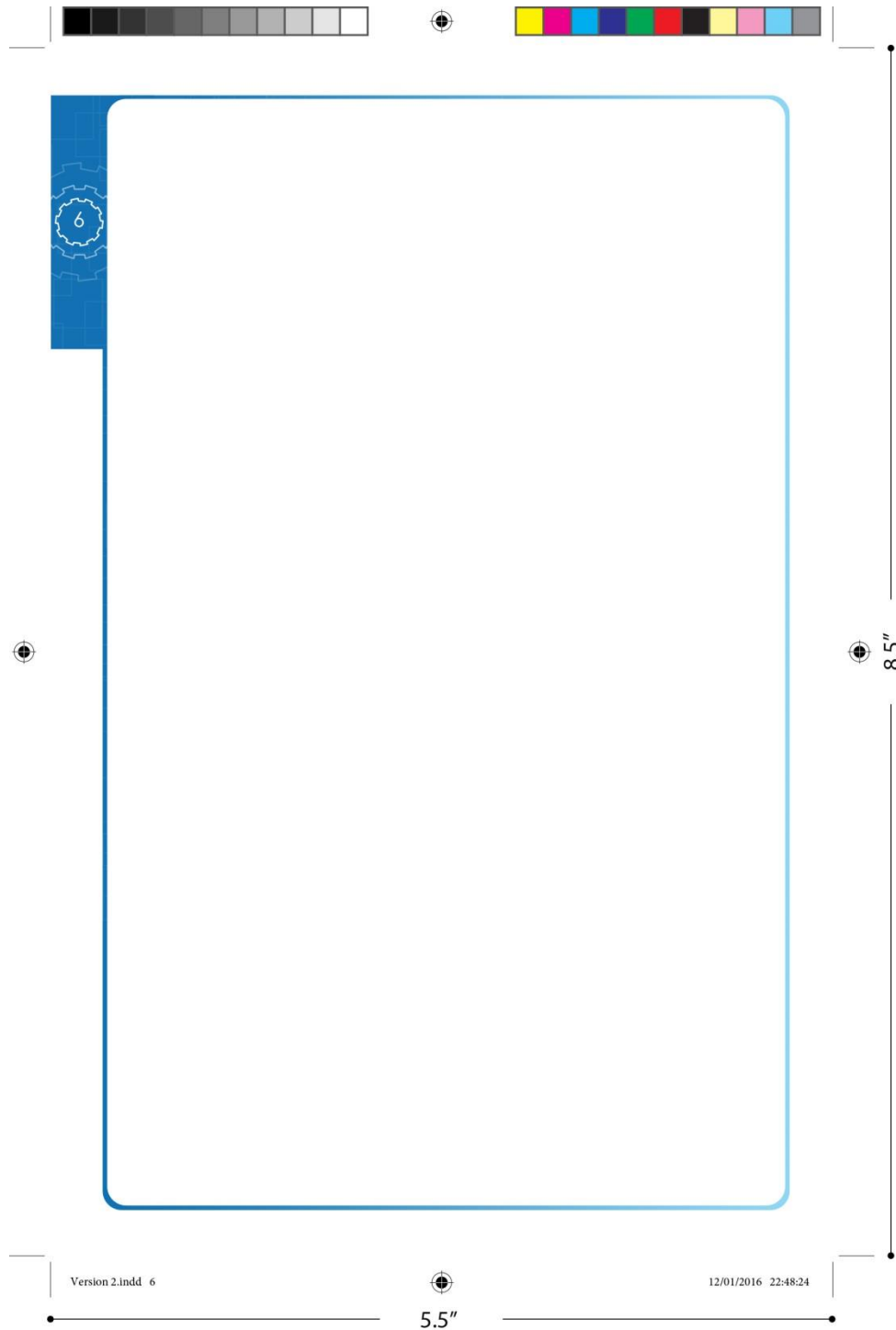
Se deja una página en blanco para que los temas principales queden del lado derecho

# Página 5



Al lado derecho se encuentra el índice. Se utiliza un marco con bordes redondeados, en la parte derecha rectángulos con los colores de todas las secciones.

# Página 6



Se deja una página en blanco para que al imprimir quede del lado derecho la bienvenida.



# ¡Bienvenido!

Estimado compañero:

Le damos la más cordial bienvenida al entrar a formar parte a este gran equipo. Representa para nosotros y esperamos que para usted también, una gran satisfacción el saber que con nuestro trabajo responsable y eficiente, contribuimos al logro de los objetivos del Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) y consecuentemente de Universidad Galileo.

Con el deseo de orientarle y brindarle una mayor comprensión de las políticas, servicios y beneficios que ofrece el Departamento GES hemos preparado este manual.

Conviene para su bien y el del Departamento, que exista claridad sobre sus deberes, obligaciones, servicios y derechos que tiene como colaborador. Cualquier duda que posea, consúltela con entera confianza con su Jefe Inmediato.

Esperamos que este manual le sea de utilidad y le deseamos éxito en las tareas que va a emprender.

De nuevo, y a nombre de todos, ¡BIENVENIDO AL EQUIPO!

Ing. Rocael Hernández  
Director General

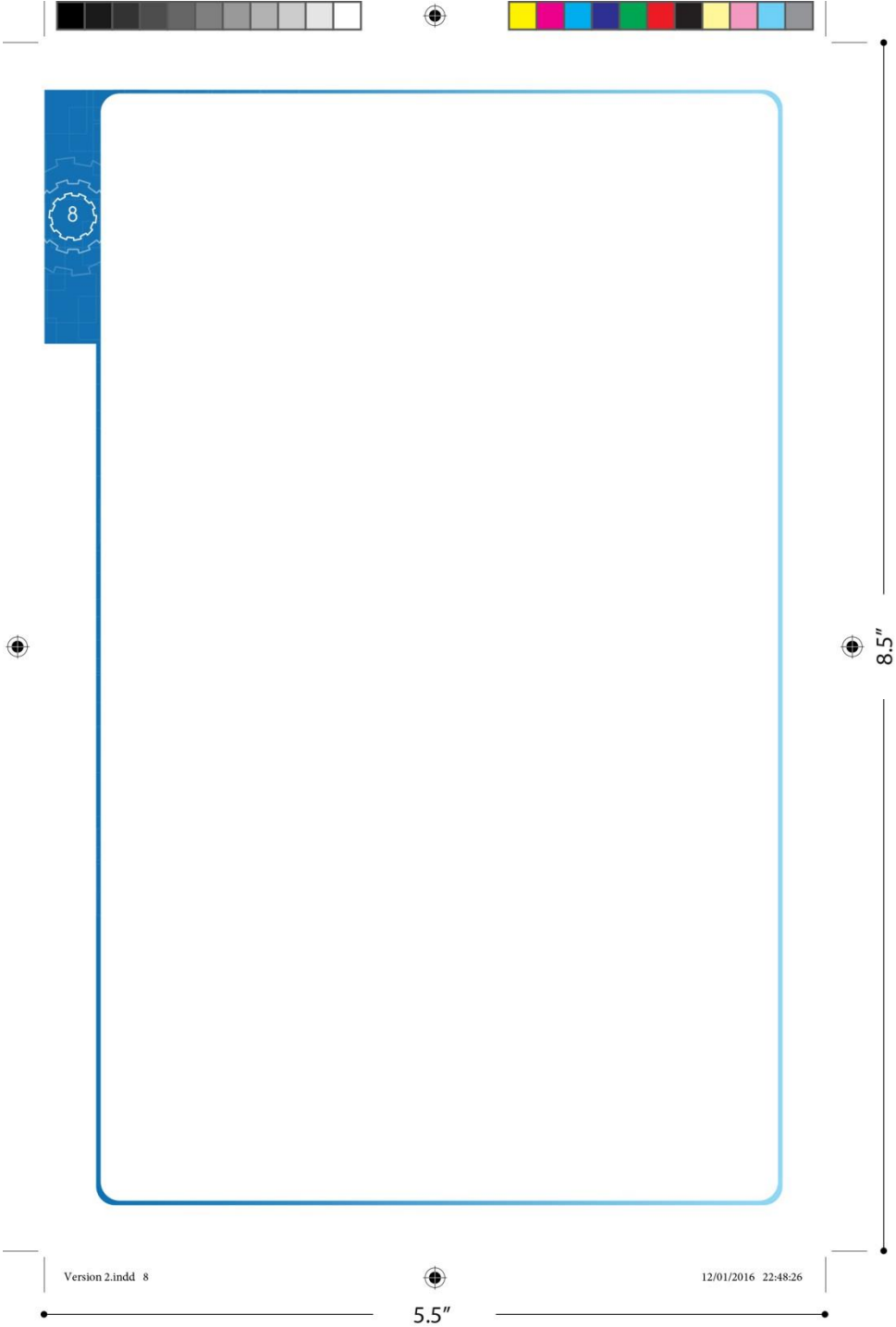


8.5"



5.5"

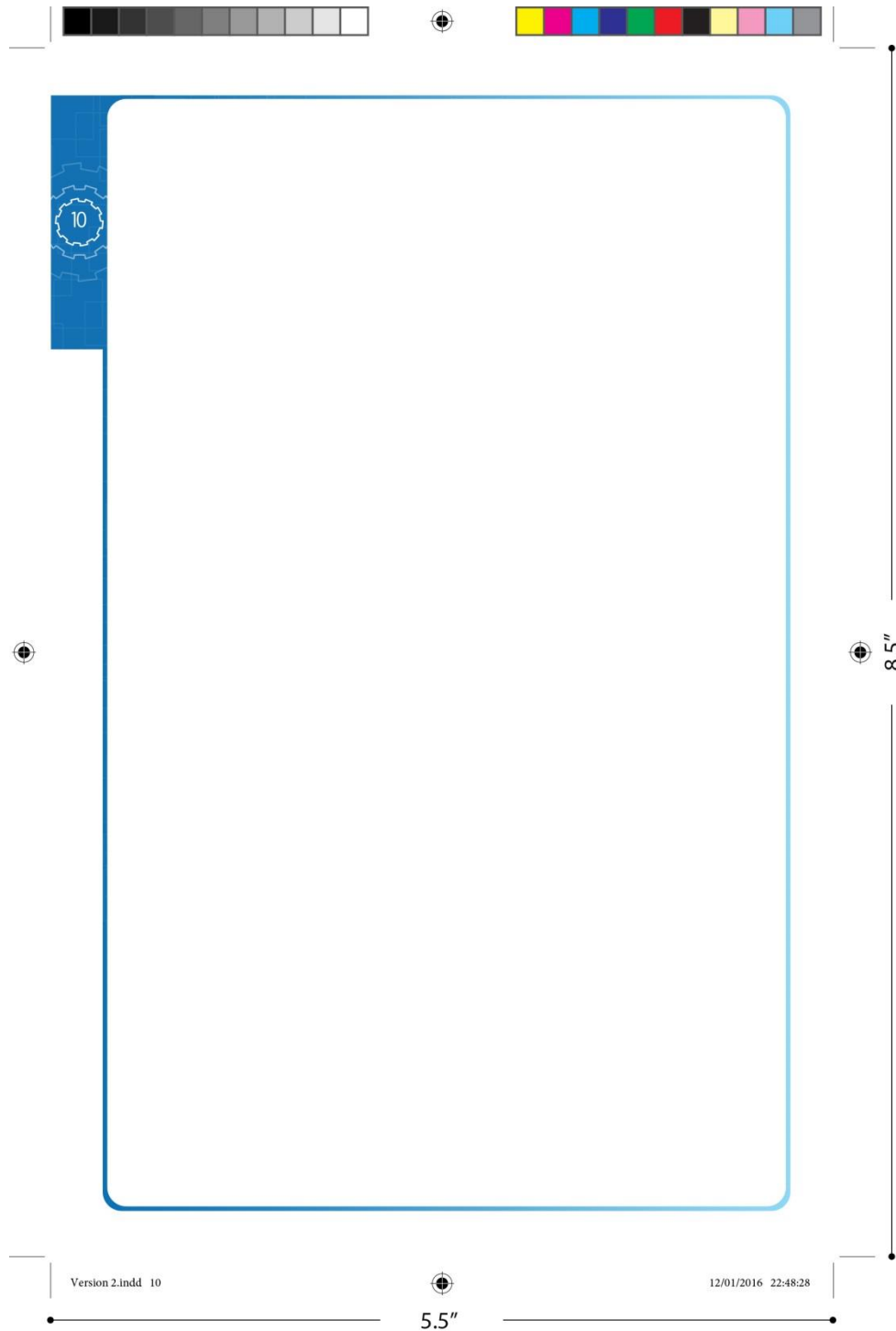
La bienvenida tiene una carta redactada por el Director General del departamento.



Se deja una página en blanco para que al imprimir la portada de sección quede del lado derecho.



La portada de sección queda al lado derecho al ser impresa, se utiliza la versión en color azul para la primera sección.



Se deja una página en blanco para que al imprimir el tema quede del lado derecho.





## ¿Quiénes Somos?



### Depto GES

El Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) de Universidad Galileo, es el encargado de las áreas de e-campus, e-learning y portal web de la universidad, que presta servicios integrales y especializados en el uso de tecnologías web y tendencias relacionadas con la educación.

Para ello, cuenta con un equipo multidisciplinario, el cual interactúa y se coordina de forma continua para mejorar e innovar en los servicios metodológicos, administrativos y electrónicos que están a su cargo.

Tiene bajo su responsabilidad, la plataforma educativa GES, la cual brinda una extensa gama de herramientas de comunicación, evaluación y servicios que son útiles para catedráticos, auxiliares y estudiantes.

### Misión

Somos un equipo de profesionales multidisciplinario, que proporciona a la Universidad Galileo un espacio para el desarrollo de soluciones innovadoras e integrales en el ámbito educativo, orientando nuestros esfuerzos a dar un servicio eficiente y de calidad.

### Visión

Nuestra visión es ser un equipo de investigación y desarrollo con prestigio a nivel internacional que ofrece servicios de e-learning integral y desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras de calidad para la Universidad Galileo y sus procesos, sirviendo al mercado educativo global, al crear sinergia entre educación y tecnología.



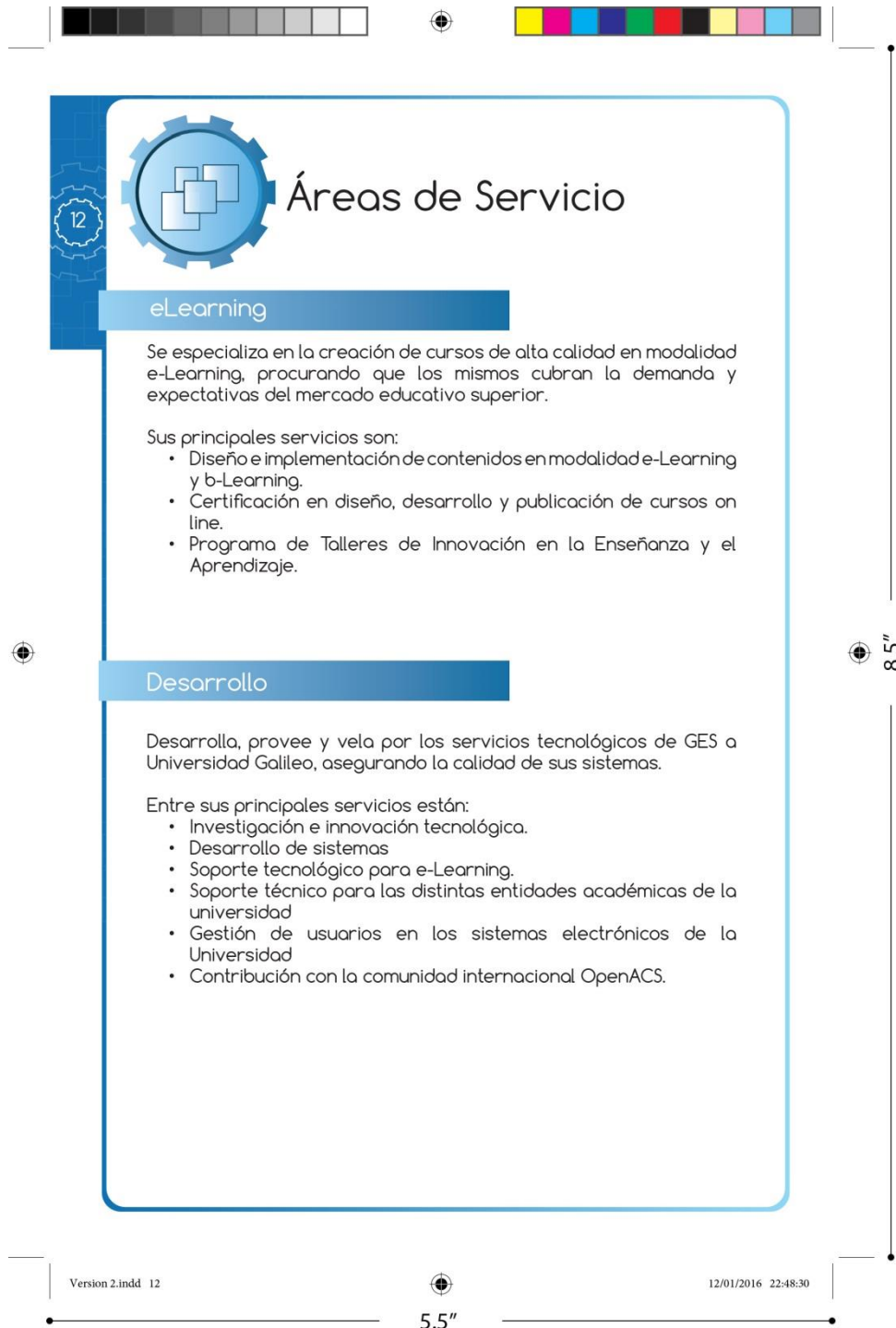
Manual de Inducción  Trabajadores del departamento GES v2.1.0 11 9/06/2012/764426:0648

5.5"


8.5"

Cada título de sección va con un ícono, y los subtítulos relevantes llevan un ícono similar.

El resto de subtítulos llevan únicamente un rectángulo de color según la sección.



Version 2.indd 12 12/01/2016 22:48:30 5.5" 8.5"



## Áreas de Servicio

### eLearning

Se especializa en la creación de cursos de alta calidad en modalidad e-Learning, procurando que los mismos cubran la demanda y expectativas del mercado educativo superior.

Sus principales servicios son:

- Diseño e implementación de contenidos en modalidad e-Learning y b-Learning.
- Certificación en diseño, desarrollo y publicación de cursos on line.
- Programa de Talleres de Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje.


### Desarrollo

Desarrolla, provee y vela por los servicios tecnológicos de GES a Universidad Galileo, asegurando la calidad de sus sistemas.

Entre sus principales servicios están:

- Investigación e innovación tecnológica.
- Desarrollo de sistemas
- Soporte tecnológico para e-Learning.
- Soporte técnico para las distintas entidades académicas de la universidad
- Gestión de usuarios en los sistemas electrónicos de la Universidad
- Contribución con la comunidad internacional OpenACS.

Se coloca un ícono para el tema principal. Los subtítulos de esta sección van solo con rectángulo de color azul.



**Investigación**

Dedica sus esfuerzos en investigar e innovar en las áreas de Tecnologías de Información y Comunicación y su aplicación en ambientes educativos. Sus líneas de investigación tienen un enfoque universitario, así como inclusión social y reducción de la brecha digital.

Dentro de sus principales actividades están:

- Redacción de propuestas de proyectos consorciados de innovación/investigación para presentar a programas de financiamiento internacional.
- Publicaciones de investigación en conferencias, libros y revistas indexadas.
- Establecimiento de contacto con investigadores en Universidades para cooperación entre instituciones y generación de convenios.
- Organización de conferencias internacionales para contar con la presencia de investigadores de alto nivel.
- Promover la investigación para los alumnos de Universidad Galileo.

**Area de Marketing y Comunicación**

Se encarga recopilar, integrar y organizar la información de cada una de entidades académicas de la Universidad, la cual es publicada en diversos medios de comunicación, siendo el canal principal el Portal de la Universidad y otros medios web.

Dentro de sus principales servicios están:


- Creación de campañas de mercadeo y comunicación web.
- Periodismo institucional en línea.
- Mercadeo Web Social.
- Diseño y creación de contenido multimedia.

**Help Desk**

Se especializa en brindar soporte técnico a los usuarios, con la finalidad de apoyarles a resolver los incidentes y problemas que se presenten.

Entre sus principales servicios están:

- Atención personal, telefónica y electrónica a los usuarios.
- Asistencia a las áreas del Departamento
- Soporte técnico de plataforma educativa GES



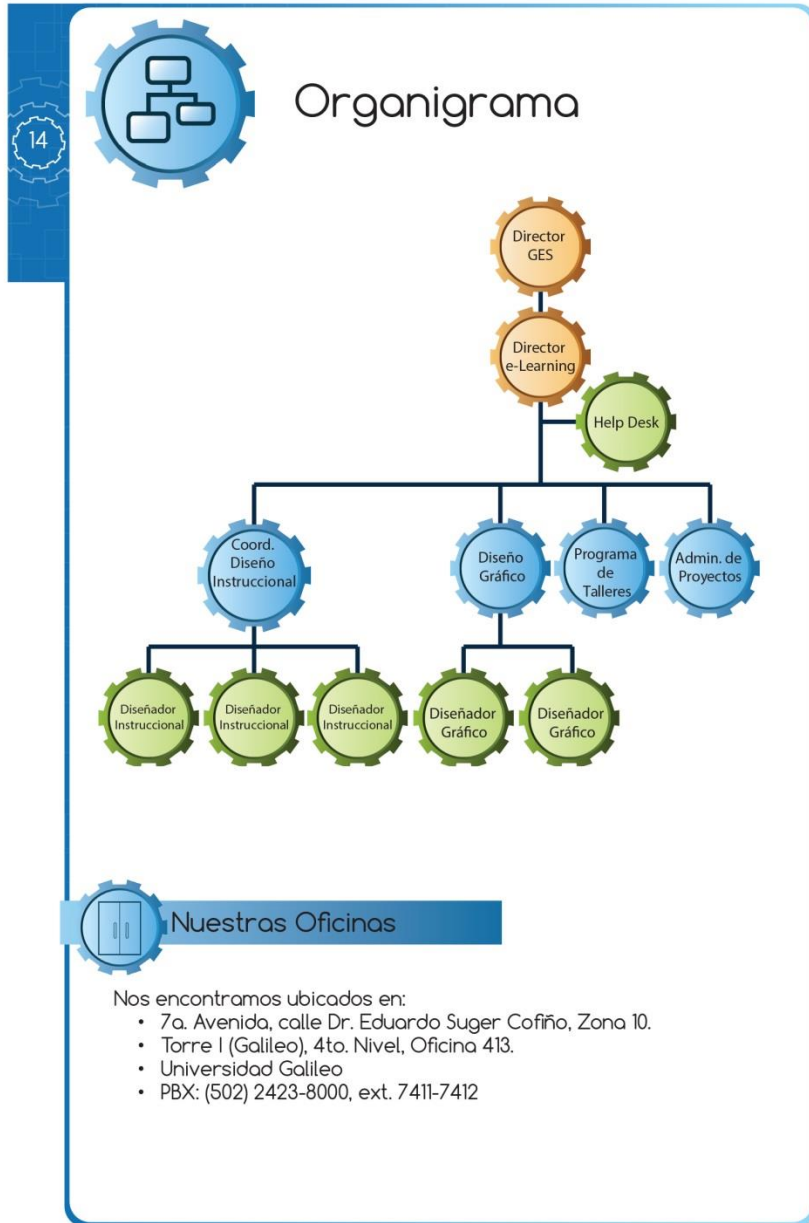
8.5"

Version 2.indd 13

12/01/2016 22:48:31

5.5"

Esta página es continuación del tema anterior, por lo que únicamente lleva los subtítulos marcados con rectángulo de color azul.

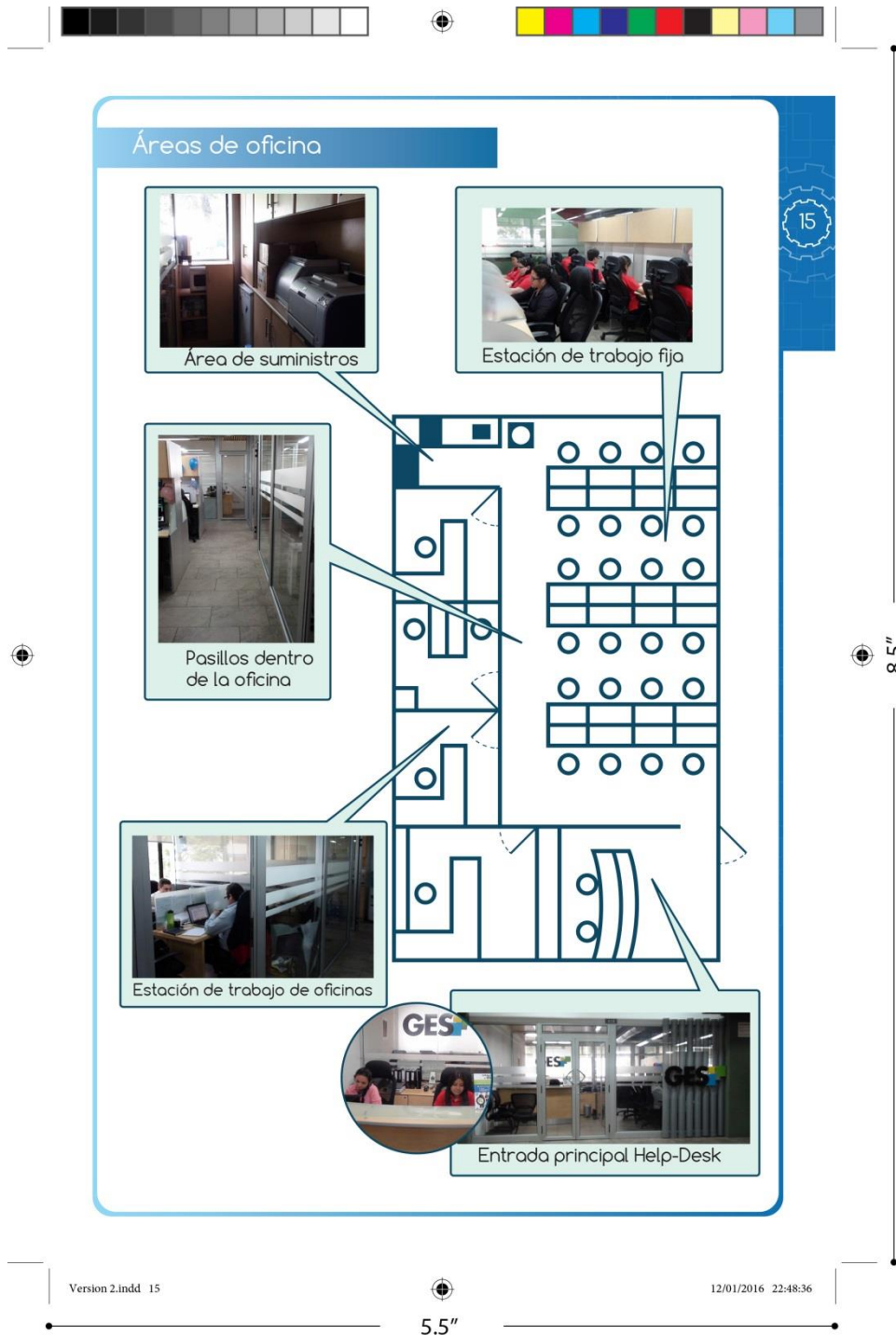


8.5"

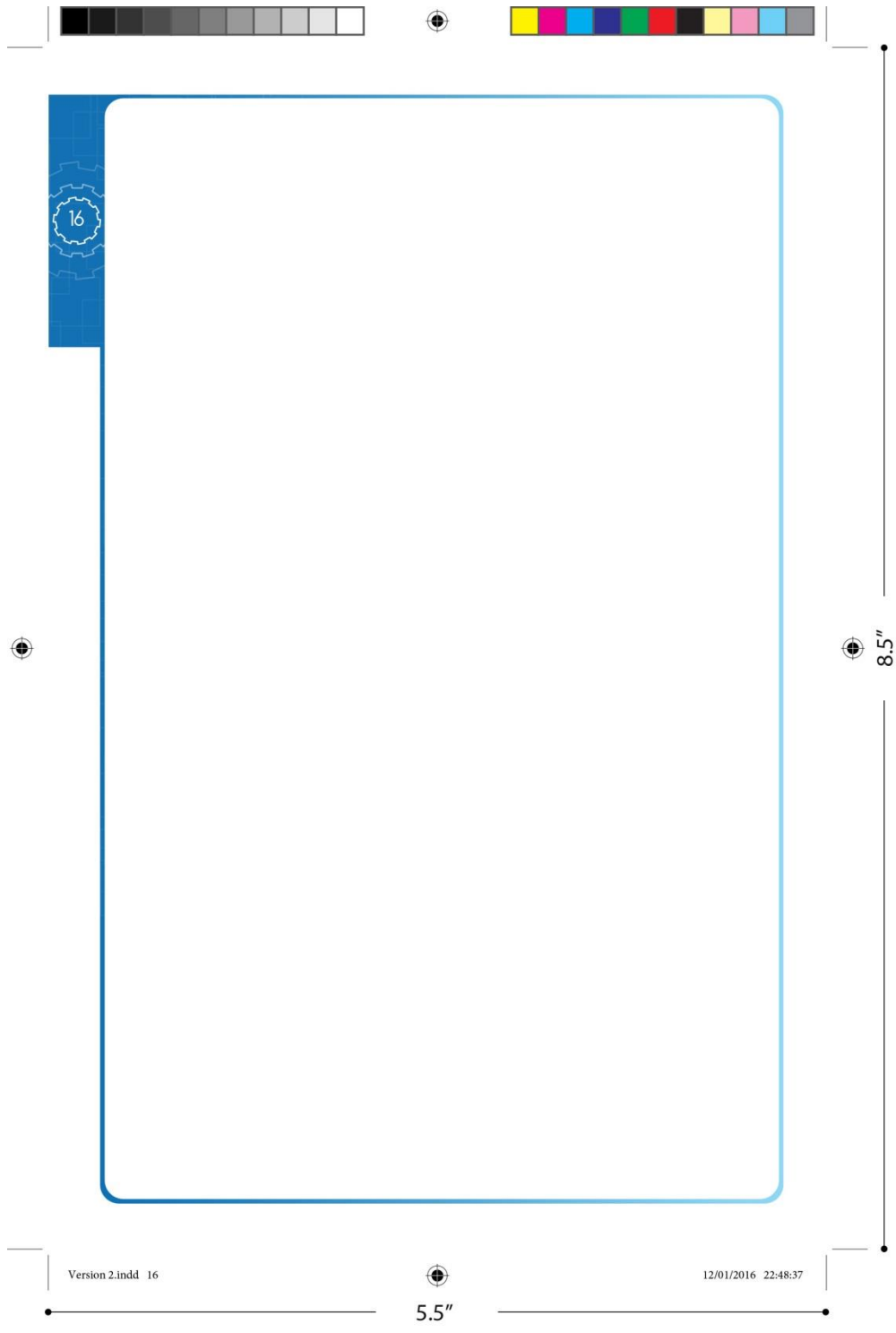


5.5"

En el organigrama se utiliza el ícono del engranaje para presentar los puestos. En la parte inferior lleva la información de dirección y contacto.



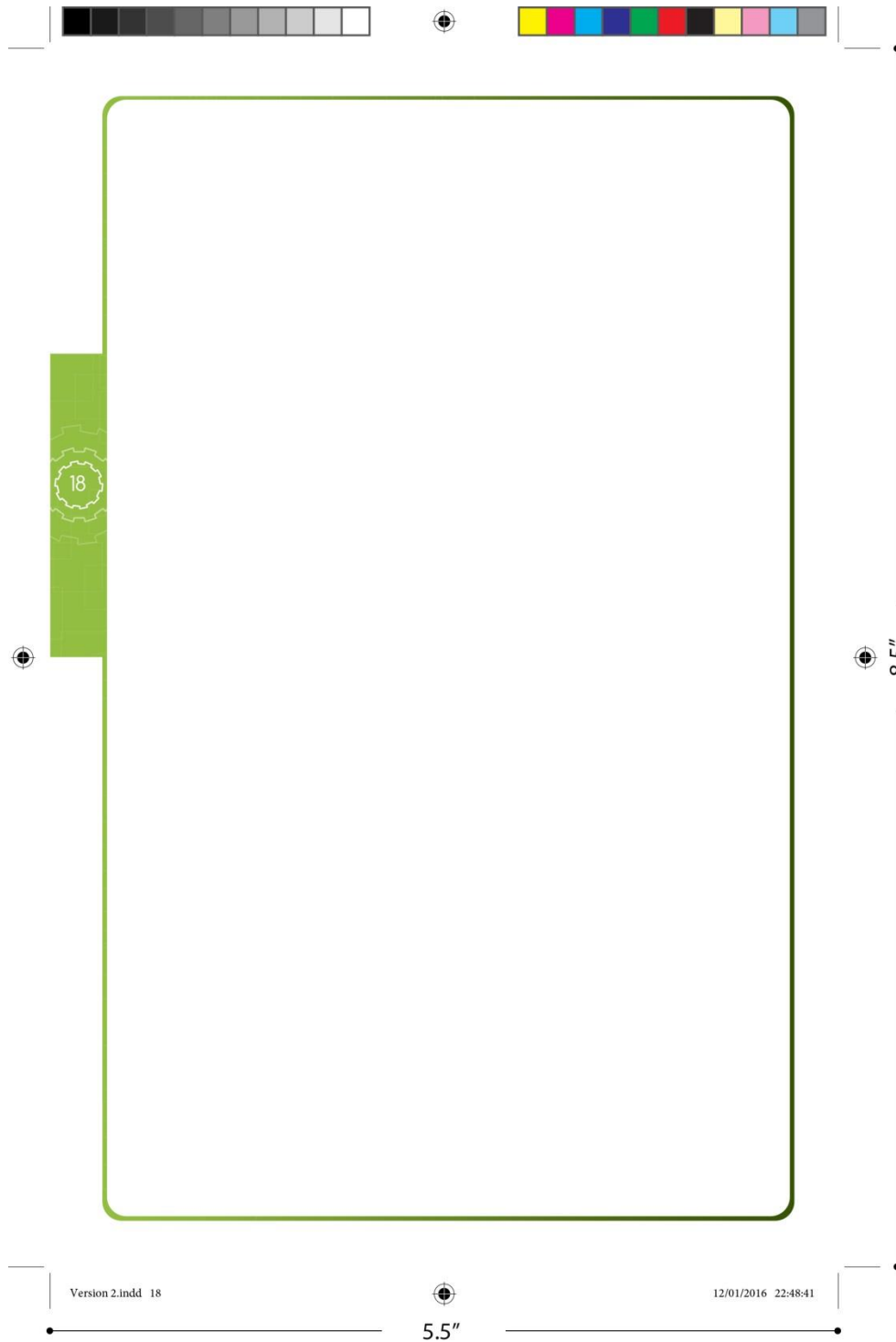
Se utiliza un mapa para describir cada una de las áreas del departamento y se agregan fotos que ayudan a identificar como es el espacio de trabajo.



Se deja una página en blanco para que la portada de sección quede del lado derecho al imprimir.




Portada de sección. Va en dos colores un verde para derechos y gris para obligaciones.



Se deja una página en blanco para que el tema quede del lado derecho al imprimir.







## Derechos

### Salarios

- Al formar parte del personal del departamento, se ha acordado un salario el cual será entregado al final de cada mes como remuneración a los servicios que presta dentro del departamento.
- A fin de poder gozar de este beneficio debe tener su papelería en orden y completa, la cual es entregada al departamento de prestaciones para que hagan los tramites necesarios:
  - Curriculum Vitae completo
  - Copia de DPI
  - Contar con cuenta monetaria del banco industrial

Si usted factura debe tomar en cuenta añadir a su papelería lo siguiente:

- Contar con facturas propias
- Entregar copia de RTU actualizado
- Entregar su factura a más tardar el 20 de cada mes

### Prestaciones

- Las prestaciones se dan a las personas que forman parte de planilla según lo convenido al ser contratado.
- Los trabajadores que presten servicios tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones en proporción al número de días trabajados en el año.
- Los periodos de vacaciones se coordinan con el jefe del departamento inmediato y se dividen en dos periodos anuales.
- Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo y bono catorce anual equivalente a un sueldo cada uno proporcional al tiempo laborado para el departamento.

19

8.5"



5.5"

Se utiliza un color distinto a la sección anterior para diferenciarla y que sea más fácil encontrarla, para las páginas de derechos se usa el verde. La página lleva su título con su respectivo icono y las subsecciones relevantes también llevan un ícono.



### Derechos Generales

Desde el primer día usted empezará a relacionarse con sus jefes y compañeros de trabajo, quienes estarán dispuestos a colaborar con usted. Su esfuerzo en el desempeño de su trabajo contribuirá a lograr los objetivos de su área, del departamento, de la Universidad y de su beneficio personal.

Su Jefe Inmediato es el encargado de brindarle su plan de inducción tanto del Departamento GES, dentro de su Área y atribuciones. Las buenas relaciones entre ustedes son indispensables para el buen funcionamiento del Departamento GES.

20



### horario de almuerzo y recesos

- Se ha definido un horario específico para el almuerzo, no deberá permanecer dentro del área de trabajo mientras consume alimentos.
- Con el objetivo de mejorar la productividad del colaborador, a través de proveerle un espacio de distracción que le permita retomar el enfoque necesario para lo que pueda producir, se implementará un receso de 20 minutos durante la mañana (10:00 - 10:20 a.m.) para que pueda llevar a cabo cualquier actividad personal que quisiera realizar.

NOTA: Este tiempo no es negociable en ningún otro horario, ni intercambiable. No habrá receso por la tarde.



### Permisos

Para la solicitud de un permiso especial es necesario que el trabajador indique con anticipación el día de su falta a su jefe inmediato y llenar el formulario correspondiente para dicha solicitud.

El formulario podrá solicitarlo en el área de HelpDesk indicando la fecha en que se faltara al trabajo y a la vez indicando la o las fechas en que estas horas serán reponidas.


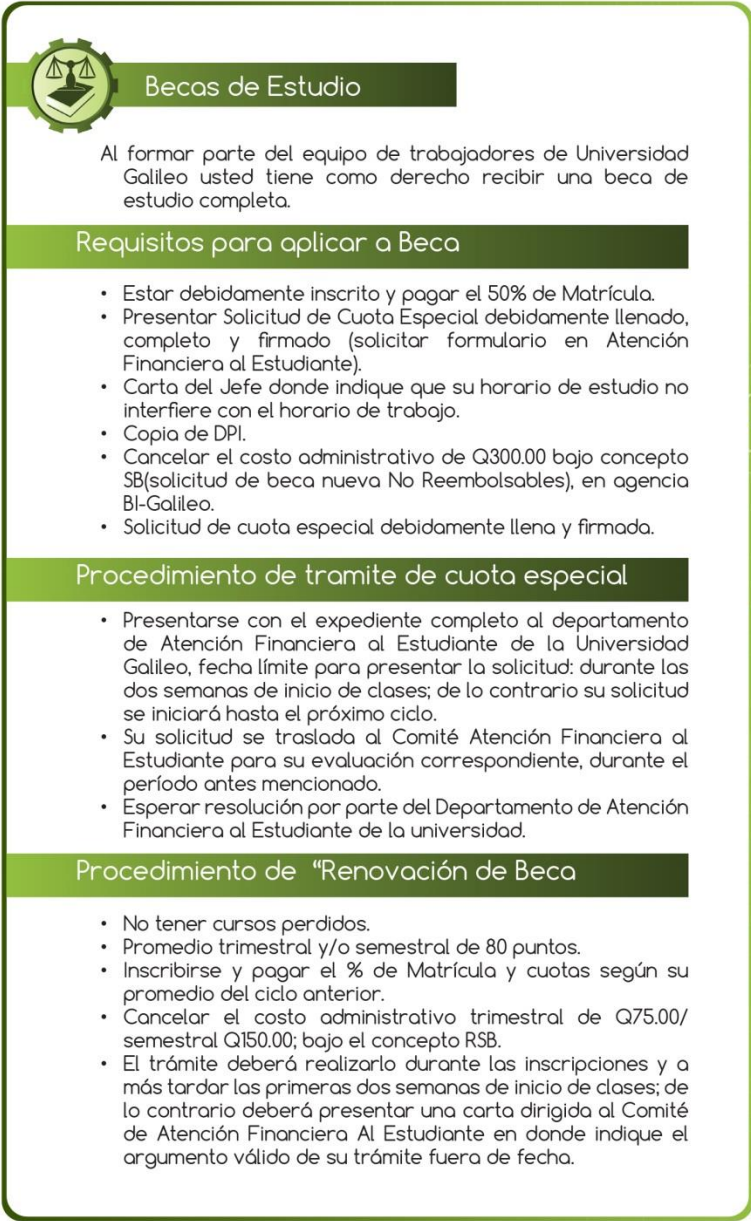

El formulario será impreso y deberá firmarlo y entregarlo a su superior para que este también lo firma. Posteriormente deberá llevar el formulario a HelpDesk para que archiven el documento.


8.5"



5.5"

Para esta sección se colocan íconos descriptivos de los distintos temas.



 **Becas de Estudio**

Al formar parte del equipo de trabajadores de Universidad Galileo usted tiene como derecho recibir una beca de estudio completa.

**Requisitos para aplicar a Beca**

- Estar debidamente inscrito y pagar el 50% de Matrícula.
- Presentar Solicitud de Cuota Especial debidamente llenado, completo y firmado (solicitar formulario en Atención Financiera al Estudiante).
- Carta del Jefe donde indique que su horario de estudio no interfiere con el horario de trabajo.
- Copia de DPI.
- Cancelar el costo administrativo de Q300.00 bajo concepto SB(solicitud de beca nueva No Reembolsables), en agencia BI-Galileo.
- Solicitud de cuota especial debidamente llena y firmada.

**Procedimiento de tramite de cuota especial**

- Presentarse con el expediente completo al departamento de Atención Financiera al Estudiante de la Universidad Galileo, fecha límite para presentar la solicitud: durante las dos semanas de inicio de clases; de lo contrario su solicitud se iniciará hasta el próximo ciclo.
- Su solicitud se traslada al Comité Atención Financiera al Estudiante para su evaluación correspondiente, durante el período antes mencionado.
- Esperar resolución por parte del Departamento de Atención Financiera al Estudiante de la universidad.

**Procedimiento de "Renovación de Beca"**

- No tener cursos perdidos.
- Promedio trimestral y/o semestral de 80 puntos.
- Inscribirse y pagar el % de Matrícula y cuotas según su promedio del ciclo anterior.
- Cancelar el costo administrativo trimestral de Q75.00/ semestral Q150.00; bajo el concepto RSB.
- El trámite deberá realizarlo durante las inscripciones y a más tardar las primeras dos semanas de inicio de clases; de lo contrario deberá presentar una carta dirigida al Comité de Atención Financiera Al Estudiante en donde indique el argumento válido de su trámite fuera de fecha.

21

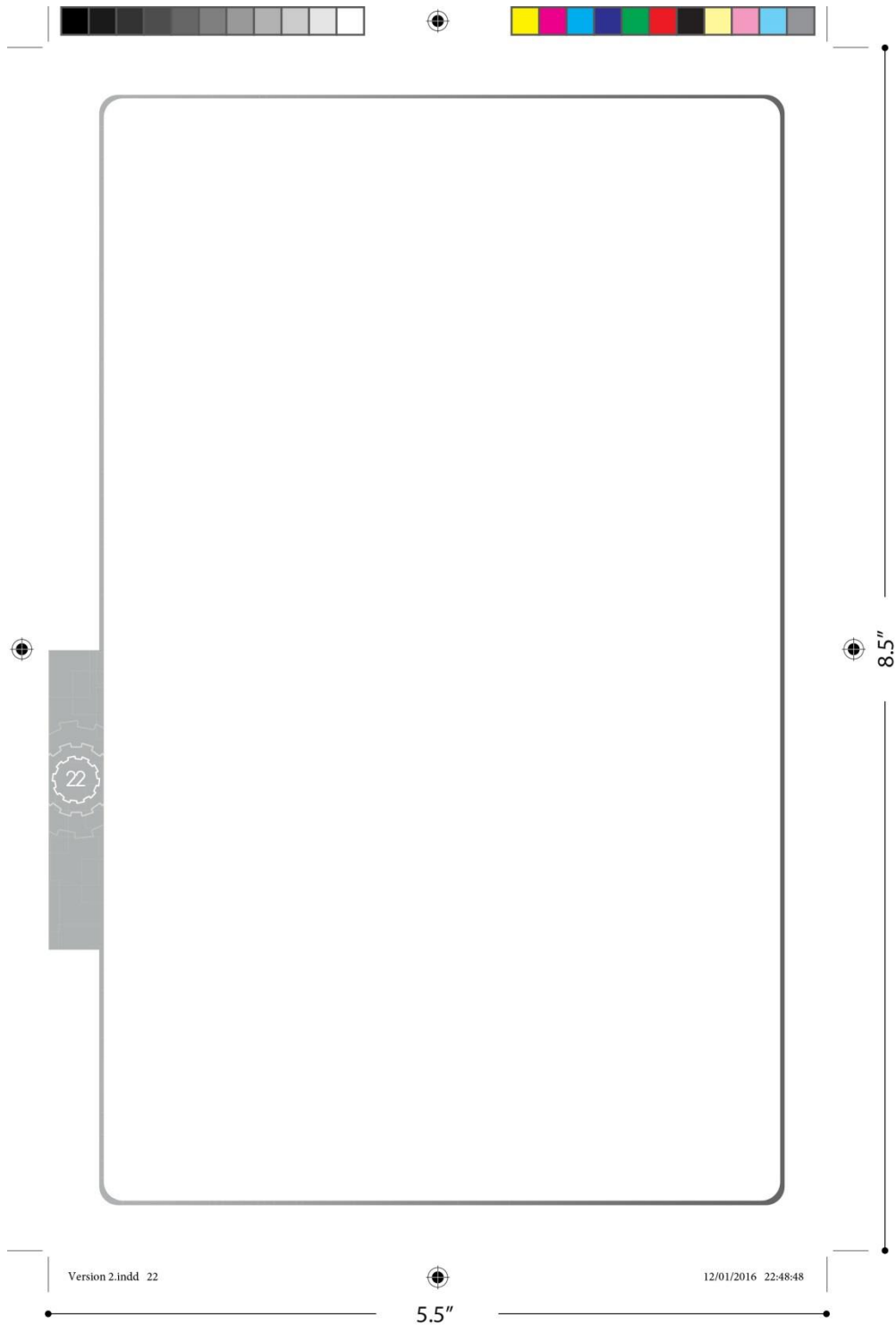
8.5"

Version 2.indd 21


12/01/2016 22:48:47


5.5"


En esta hoja se coloca el ícono para el tema principal únicamente y los demás subtemas se colocan en rectángulos de color verde.



Se deja una página en blanco que indica el fin de la sección anterior y para que el siguiente tema quede del lado derecho al imprimir.




 **Obligaciones**

 **Horarios de Trabajo**

Las diferentes jornadas de trabajo estipuladas son las siguientes:

- Lunes a Viernes: 7:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 8:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 9:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m a 3:00 p.m.

Nota: cada jornada de trabajo se encuentra relacionada al puesto que desempeña y a lo convenido con cada colaborador.

 **Retrasos y Ausencias**

- Se dará tolerancia de un máximo de 15 minutos a la hora de entrada. Después de esto, se considerará un retardo.
- El retardo de tiempo deberá recuperarlo el mismo día de lo ocurrido, al finalizar su día, sin ninguna excusa o intercambio de días.
- En caso de que se encuentre atrasado, deberá comunicarse vía telefónica con su Jefe Inmediato para notificar el motivo de su retraso.
- La puntualidad en el horario de trabajo es muy importante, por lo que en caso de que los retardos sean recurrentes se hará una llamada de atención verbal al colaborador. Si el caso reincide, se realizará llamada de atención escrita y puede conllevar a despido sin previo aviso.

8.5"

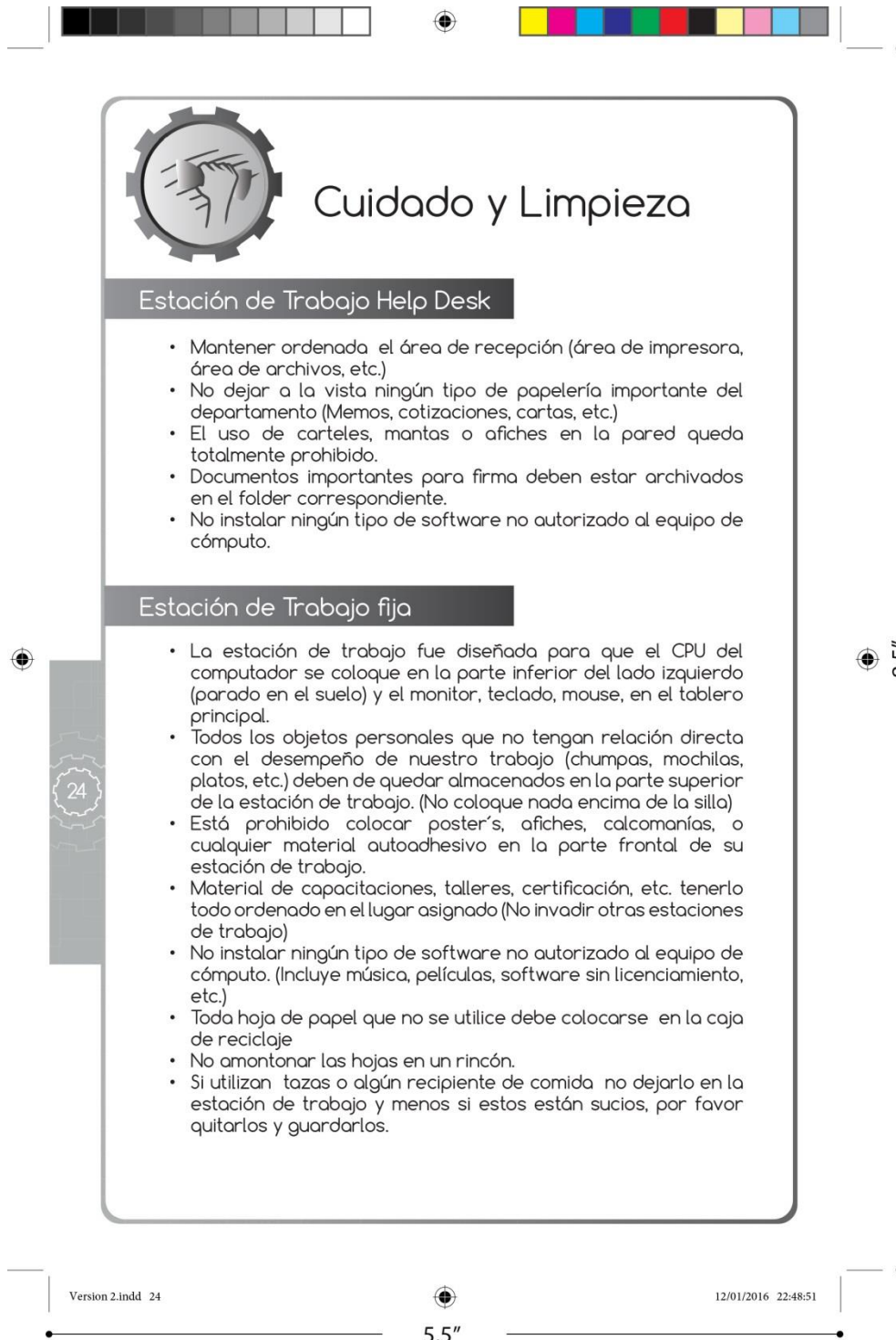
Version 2.indd 23

12/01/2016 22:48:49

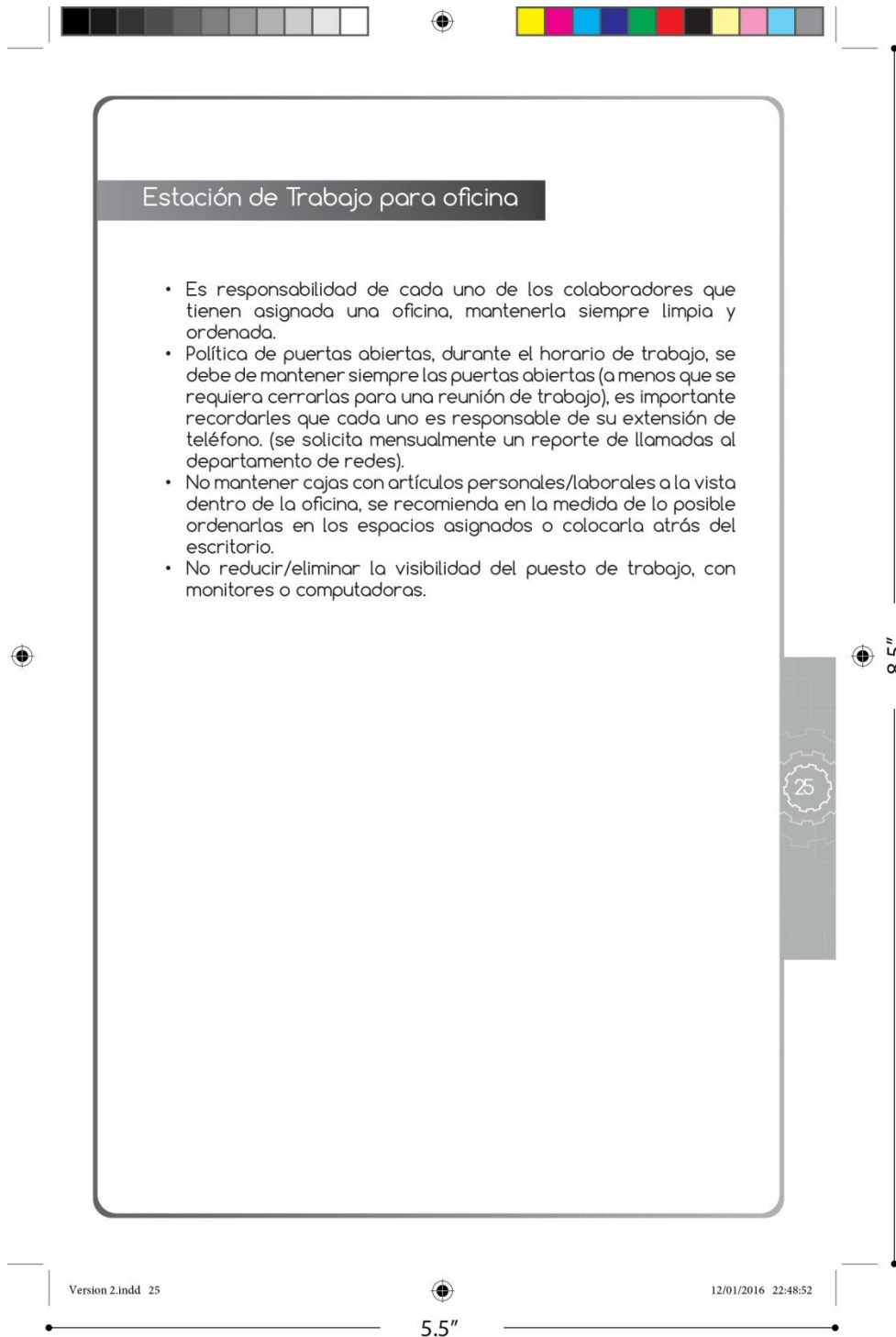
5.5"

23

Esta sección no tiene portada, pues es una continuación del tema pero se escogieron 2 colores para diferenciar ambas partes, “Derechos” en color verde y “Obligaciones” en gris.



Se coloca un ícono para identificar la sección, los subtemas se usan únicamente con un rectángulo en gris.



Esta página es la continuación del tema anterior, el subtema se marca con un rectángulo en gris.




## Normas Generales


- El aire acondicionado está configurado para mantener una temperatura ambiente agradable, Help-desk es el único personal autorizado para cambiar la temperatura. (esto a solicitud del equipo de trabajo) NOTA: Se considerará los cambios de temperatura que satisfagan a la mayoría.
- Las llaves principales de la oficina son administradas por Help-desk, ellas son las responsables de abrir y cerrar las oficinas. En caso de emergencia se mantendrá una copia en Gerencia de Edificios.
- La iluminación de la oficina, debe ser la más adecuada para todo el horario de trabajo. Las estaciones de trabajo deben permanecer iluminadas (Los tres interruptores encendidos)
- Mantener un ringtone de celular en volumen bajo o utilizar vibrador, no se permite el uso del bbchat en horarios de oficina.
- Está totalmente prohibido el uso de facebook o red social similar en horario de oficina. Solamente está permitido en el caso de los administradores de AMC y de e-Learning únicamente para tareas de trabajo. En caso de que se sorprenda a un colaborador haciendo uso de redes sociales en su horario laboral se hará una llamada de atención escrita y si el caso reincide puede conllevar a despido sin previo aviso.
- Atender las llamadas personales fuera de la oficina y en la medida de lo posible reducir este tipo de interrupciones.
- No se puede traer/utilizar equipo de cómputo personal durante horario de oficina.
- Es responsabilidad de todos, mantener limpia el área del dispensador de agua, microondas y refrigerador. Si usted ensucia, usted debe de limpiar inmediatamente.
- Se recomienda no tomar alimentos en su estación de trabajo, si esto es realmente inevitable; debe hacerlo con el cuidado de no ensuciar el área ni el equipo y echar ambiental luego de tomar alimentos. Se exhorta a utilizar las áreas de cafetería.



Se coloca un ícono para la sección, no lleva subtemas.







### Uso de Uniforme

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores utilizar el uniforme que ha sido establecido por la universidad durante su horario de trabajo.
- Cada trabajador deberá usar el Gafete autorizado por la universidad para ser identificado como trabajador de esta institución.
- La universidad Galileo ha establecido una camisa y pantalón de un color determinado para cada día de la semana como se detalla a continuación:

Día	L	M	M	J	V	S
Polo	Azul Marino	Rojo	Blanco	Negro	Azul Puro	Rojo
Pantalón	Café Oscuro	Azul	Negro	Kaki	Beige Claro	Azul

### Solicitud de Uniforme

- Para solicitar uniforme deberá comunicarse con el departamento de prestaciones a través del siguiente correo solicitando el uniforme:  
  
astorga@galileo.edu
- Deberá estar pendiente de las indicaciones para tomar medidas del uniforme en las fechas que se le indique. Los uniformes no se solicitan cada mes por lo que deberá esperar la notificación que será enviada a su correo.

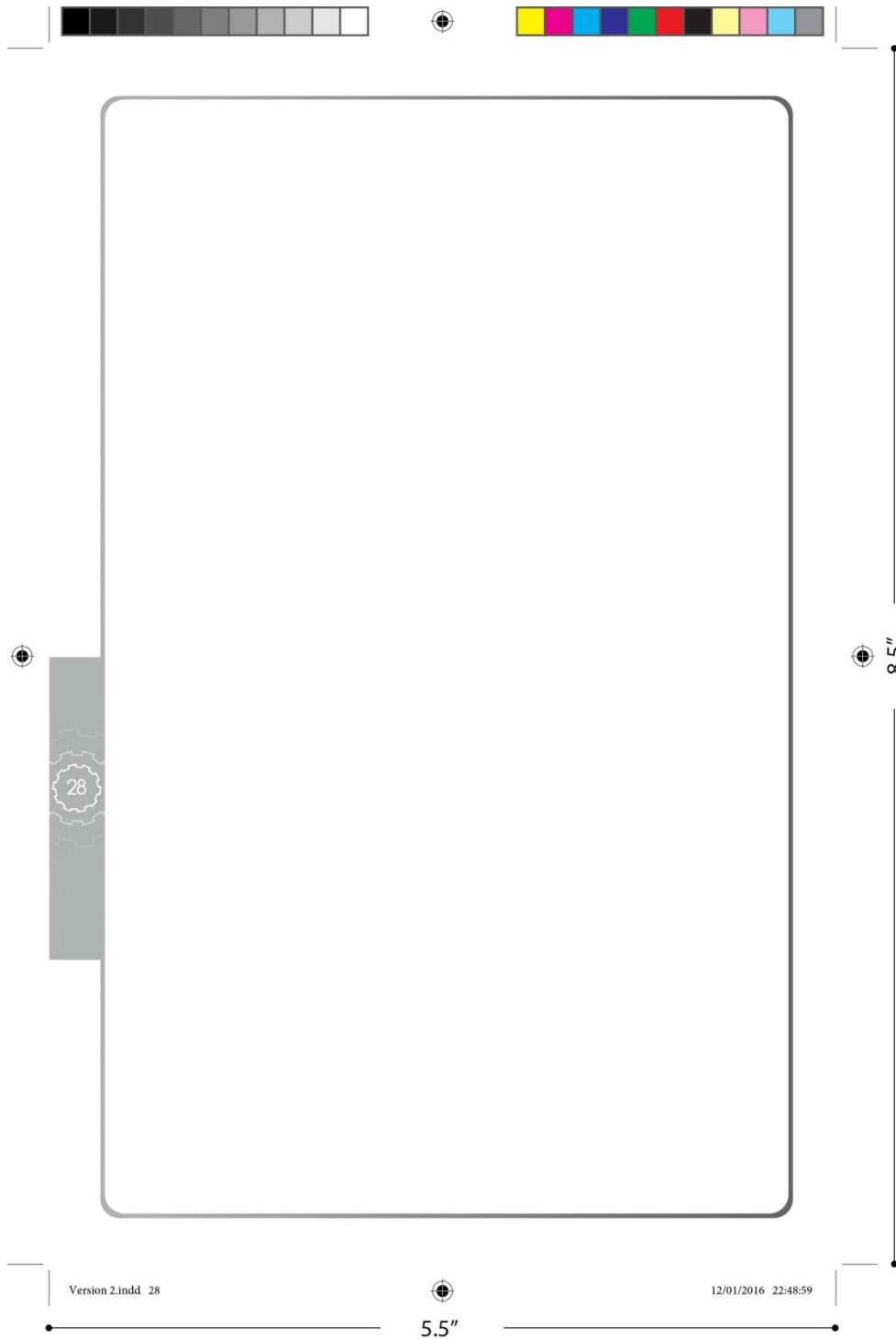
Version 2.indd 27 12/01/2016 22:48:56

5.5"

8.5"

27

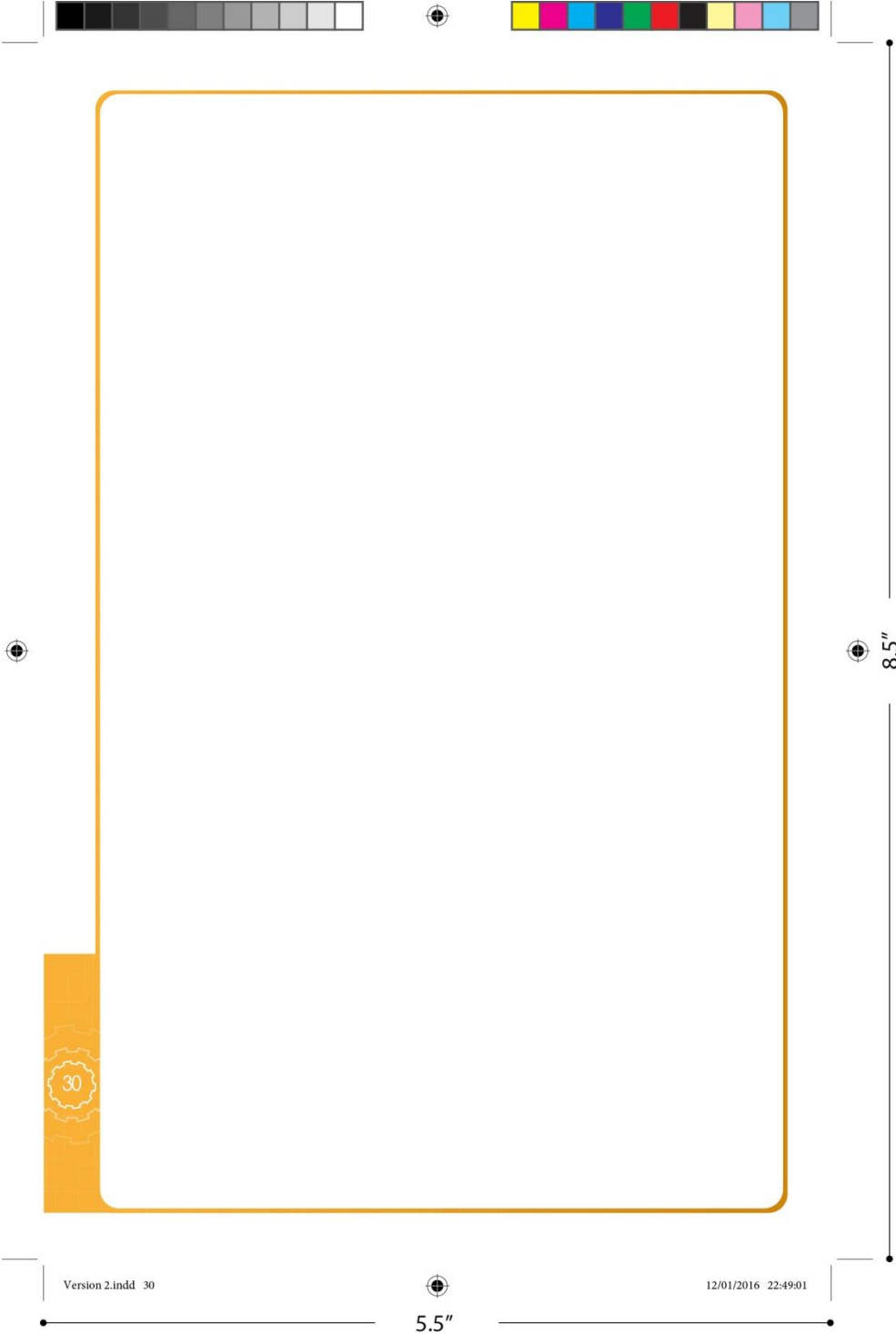
Se coloca un icono para el subtema principal. Se utiliza una tabla de colores para presentar los colores de uniforme que se usan y a que día corresponden. El otro subtítulo se usa con un rectángulo gris.




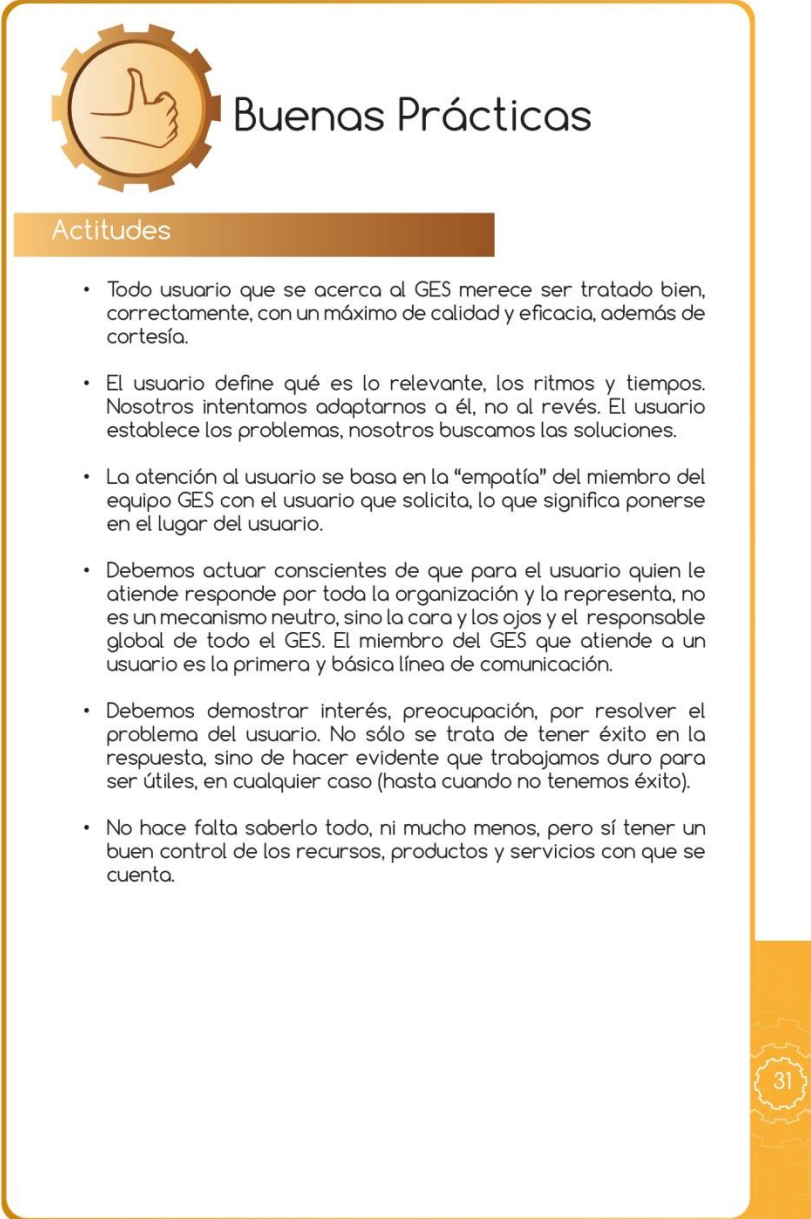

Se deja una página en blanco que indica el fin de sección y para que al imprimir la portada de sección quede del lado derecho.



Portada de sección, se utilizan colores naranja para esta sección.




Se deja una página en blanco para que el tema quede del lado derecho al imprimir.



## Buenas Prácticas

### Actitudes

- Todo usuario que se acerca al GES merece ser tratado bien, correctamente, con un máximo de calidad y eficacia, además de cortesía.
- El usuario define qué es lo relevante, los ritmos y tiempos. Nosotros intentamos adaptarnos a él, no al revés. El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones.
- La atención al usuario se basa en la "empatía" del miembro del equipo GES con el usuario que solicita, lo que significa ponerse en el lugar del usuario.
- Debemos actuar conscientes de que para el usuario quien le atiende responde por todo la organización y la representa, no es un mecanismo neutro, sino la cara y los ojos y el responsable global de todo el GES. El miembro del GES que atiende a un usuario es la primera y básica línea de comunicación.
- Debemos demostrar interés, preocupación, por resolver el problema del usuario. No sólo se trata de tener éxito en la respuesta, sino de hacer evidente que trabajamos duro para ser útiles, en cualquier caso (hasta cuando no tenemos éxito).
- No hace falta saberlo todo, ni mucho menos, pero sí tener un buen control de los recursos, productos y servicios con que se cuenta.



8.5"

Version 2.indd 31

12/01/2016 22:49:03

5.5"

Se utiliza color naranja para esta sección. El título con su respectivo ícono, y el subtema con rectángulo de color naranja.



### Recepción de Usuarios

- Ser y mostrarse accesible/disponible es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atender sin demora).
- La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, evitando transmitir la sensación de tener otra "ocupación" (mucho menos, la lectura del correo o similar). Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.
- El área de atención a usuarios, debe estar siempre atendida, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El personal que los atiende será accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento. No conviene estar "escondido".
- Se debe tener a mano, actualizada y clasificada, la documentación necesaria (bifolios impresos, horarios de talleres y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.
- Es recomendable que el lugar de trabajo, que es de atención al usuario, esté ordenado, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado.
- La frase de apertura del diálogo, debería resumir nuestra filosofía de la atención al usuario "Buenas tardes, ¿en qué puedo servirte?".
- Muchos usuarios no son ajenos a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Debe actuarse con tacto, transmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles ("¿Te explico cómo funciona...?"), sin recalcar sus carencias o desconocimiento ("¿No sabes cómo funciona...?")



En esta sección se resalta el subtema con un rectángulo naranja y se utilizan viñetas para cada enunciado.



- En la atención por teléfono es imprescindible, al tomar una llamada, identificar el servicio lo primero y saludar, mediante el siguiente mensaje: "GES, buenos días, le atiende Juan en que le puedo servir?..." Nada hay tan impersonal como responder en un servicio público muy activo, "¿Alo?".
- Es imprescindible tomar los recados para compañeros ausentes o hacerse un cargo de la demanda, no terminar con un "no está", "no sé", "vuelva más tarde". Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

NOTA: A lo que se refiere atención a usuarios, cualquier miembro del GES está en la obligación de atender al usuario, para ello debe tomarse la información necesaria para que luego sea procesada por el área de Help Desk y se determine a qué nivel de soporte técnico corresponde.

Los objetivos en nuestras respuestas son: no responder que no, no dejar nada sin responder, perseguir la solución de los problemas, que la respuesta sea completa (no pesada, ni confusa), adaptada a las conveniencias del usuario, rápida pero suficientemente fiable.

8.5"

33



5.5"

Esta página es continuación de la anterior sólo lleva el texto.

**Apoyo entre áreas de Trabajo**

Es de vital importancia que cada una de las áreas que conforman nuestro departamento, estén integradas en el desarrollo de actividades a través de los procesos creados en cada una de ellas. Se debe cumplir con todos los tiempos establecidos de respuestas (indicados en los procedimientos), respetar el flujo definido para cada uno de los procesos y sobre todo recordar que el trabajo de cada uno puede influir o afectar el trabajo de otro colaborador.

Tomando en cuenta que todo trabajo, desarrollo o actividad estará enfocada en el beneficio que tendrán los usuarios finales y conceptualizada en forma de proyecto, se deberá de seguir una serie de fases. Tome en cuenta que necesitará la colaboración de varias sub áreas del Departamento, para ello se recomienda:

1. Toda interacción, solicitud o notificación, deberá ser realizada por mail, al director de cada una de las áreas (Desarrollo o e-Learning) para su posterior planificación.
2. Deberá de tomar en cuenta que todas las áreas se rigen a una planificación, por tal motivo, debe de organizarse en función de la disponibilidad de cada uno de los colaboradores.
3. En todas las reuniones que se lleven a cabo (organización, planificación, de trabajo, etc.) se deberá generar una minuta (resumen de la misma)
4. Cada uno de los líderes de proyecto es responsable de culminar con éxito lo solicitado.

34

Versión 2.0a03 34

12/01/2016 22:49:07

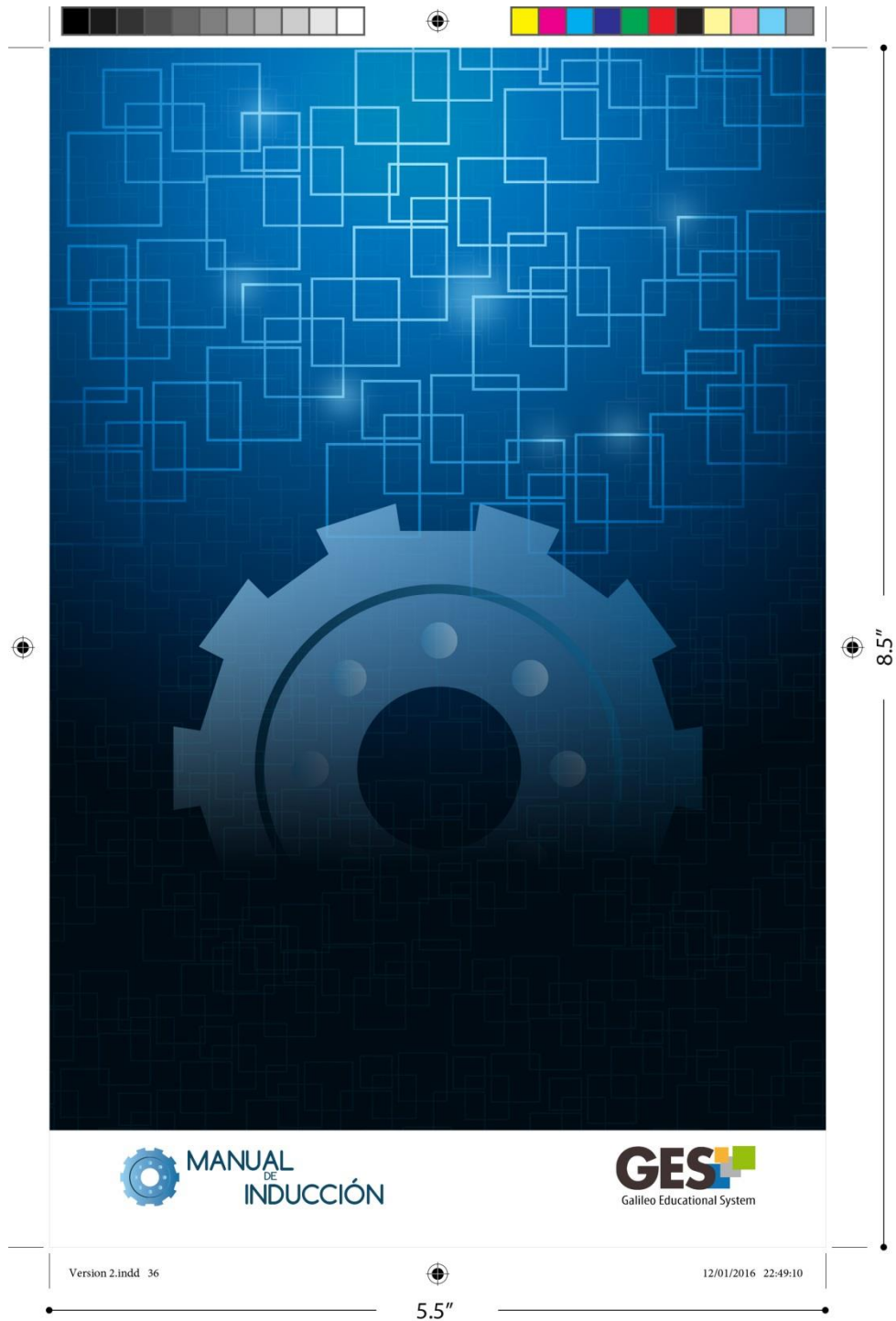
5.5"

8.5"

En la página se resalta el subtema con un rectángulo naranja.



## Contraportada



Se usa el color azul al igual que en la portada. La contraportada únicamente se debe imprimir en el tiro, el retiro va en blanco.

## **Capítulo VIII – Validación Técnica**

## **Capítulo VIII – Validación Técnica**

El enfoque del trabajo de investigación es mixto, por cuanto se utiliza el enfoque cuanti y cualitativo. El primero sirve para cuantificar los resultados de la encuesta aplicada a los sujetos y a través del enfoque cualitativo se intenta evaluar el nivel de percepción de los encuestados con respecto a la propuesta del diseño.

La herramienta a utilizar es una encuesta de respuesta múltiple que se aplica al cliente, 35 personas, hombres y mujeres del grupo objetivo y a 8 expertos en el área de comunicación y diseño.

### **8.1 Población y muestreo**

Después de haber realizado la propuesta gráfica del manual de inducción, se procede a utilizar un instrumento de validación a través, del que se determina si se cumplen los objetivos del proyecto, los requerimientos del cliente y la funcionalidad del proyecto.

El instrumento de verificación se enfoca en obtener datos de:

Grupo Objetivo, conformado por 35 personas.

Especialistas, conformado por 8 personas.

Cliente. Conformado por 1 persona

La muestra del grupo objetivo se obtiene a través de selección, que es parte de los requerimientos de una encuesta no probabilística.

La población de la que está conformado el grupo objetivo es principalmente estudiantes de la Universidad Galileo, por representar la fuente más accesible de prospectos para trabajar dentro del departamento GES. La población también está conformada por trabajadores de reciente ingreso al departamento GES, ya que estos son los que pueden dar un mejor aporte, basado en su propia experiencia al iniciar labores en el departamento.

Los expertos están conformados por cuatro catedráticos de la Universidad y cuatro profesionales.

### **Catedráticos de la Universidad**

Lic. José Manuel Monroy – Experto en Software Multimedia

Licda. Lourdes Donis – Experta en Diseño

Lic. Erick Estrada – Experto en Administración y RRHH

Lic Roberto Orantes – Experto en Visualización Gráfica

### **Otros Profesionales**

Licda. Kareen Archila – Licenciada en Comunicación y Diseño

Licda. Ana Julia Cano – Licenciada en Comunicación y Diseño

Licda. María José Sanchinelli – Licenciada en Comunicación y Diseño

Lic. Francisco Galindo – Productor Multimedia

### **Cliente**

Ing. Miguel Morales – Encargado del departamento de e-learning GES

A través de los datos que se extraen de estos tres grupos, se obtiene la retroalimentación necesaria para evaluar la efectividad del proyecto, y los posibles cambios a realizar en el manual de inducción a fin de que el proyecto sea funcional.

## **8.2 Método e instrumento**

Se utiliza la encuesta como instrumento para obtener datos del grupo objetivo, el cliente y los especialistas y determinar si el proyecto cumple con los objetivos planteados previamente.

La encuesta está conformada por 3 secciones que validan distintos aspectos del proyecto de graduación.

La primera sección evalúa la parte objetiva del proyecto, en otras palabras, comprueba a través de preguntas directas si se cumplen o no los objetivos trazados al inicio del proyecto.

La segunda sección evalúa la parte semiológica del proyecto, se trata de entender cuál es la percepción que tienen los encuestados en cuanto a los componentes del proyecto. Se evalúan íconos, percepción, aplicación de los elementos, textos y diagramación.

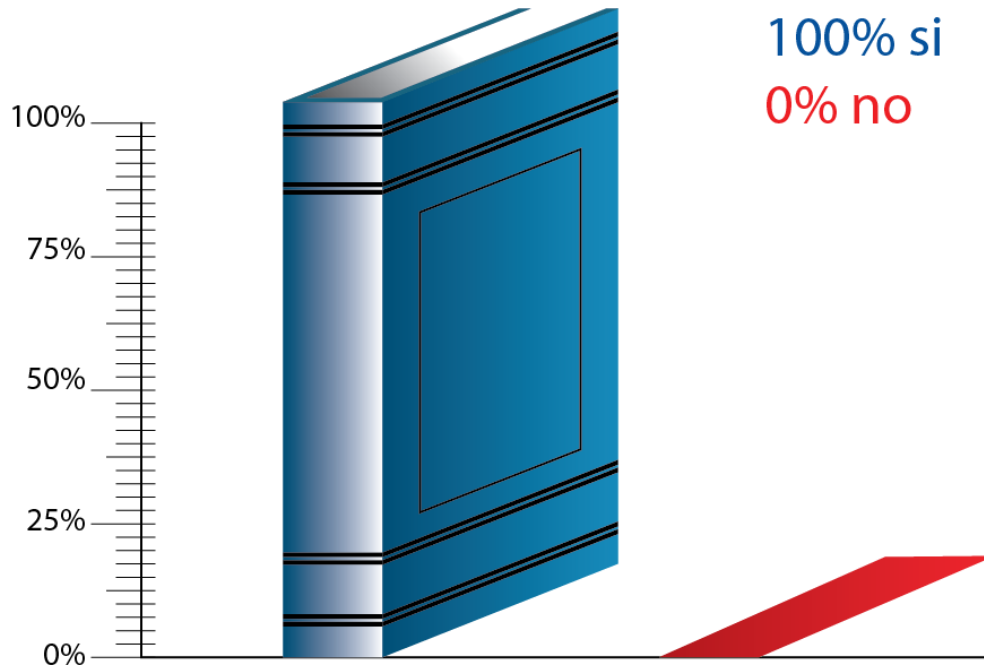
La tercera sección evalúa la parte operativa del proyecto, qué tan funcionales son las partes y características del manual de inducción. Se evalúan colores, funcionalidad y lenguaje. (Véase en anexo A)

La validación se efectúa de forma personal, se muestra físicamente el manual de inducción y seguidamente se entrega la encuesta de validación. Mientras las personas llenan la encuesta se les notifica que se toma una fotografía como evidencia de la validación del proyecto. (Véase en anexo B)

En base a los resultados se evalúa si se logran los objetivos trazados y si se transmiten correctamente los propósitos y emociones que se definieron en la tabla de requisitos. Además se toman en cuenta las observaciones son relevantes para implementarlas en el proyecto.

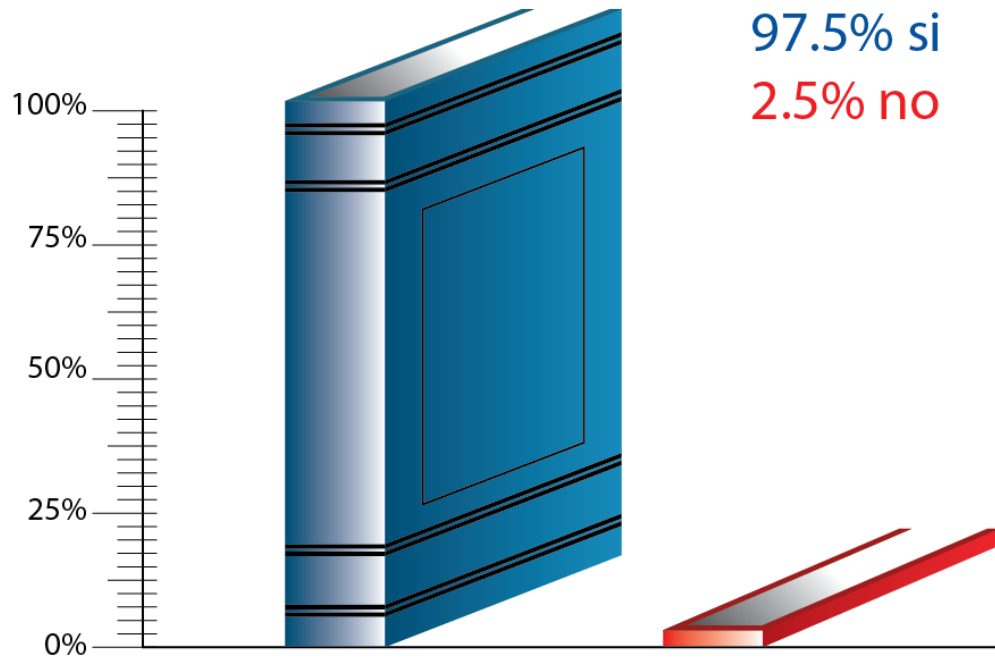
### 8.3 Resultados e interpretación de resultados

1. ¿Considera importante diseñar un manual de inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en Galileo Educational System –GES– de Universidad Galileo?



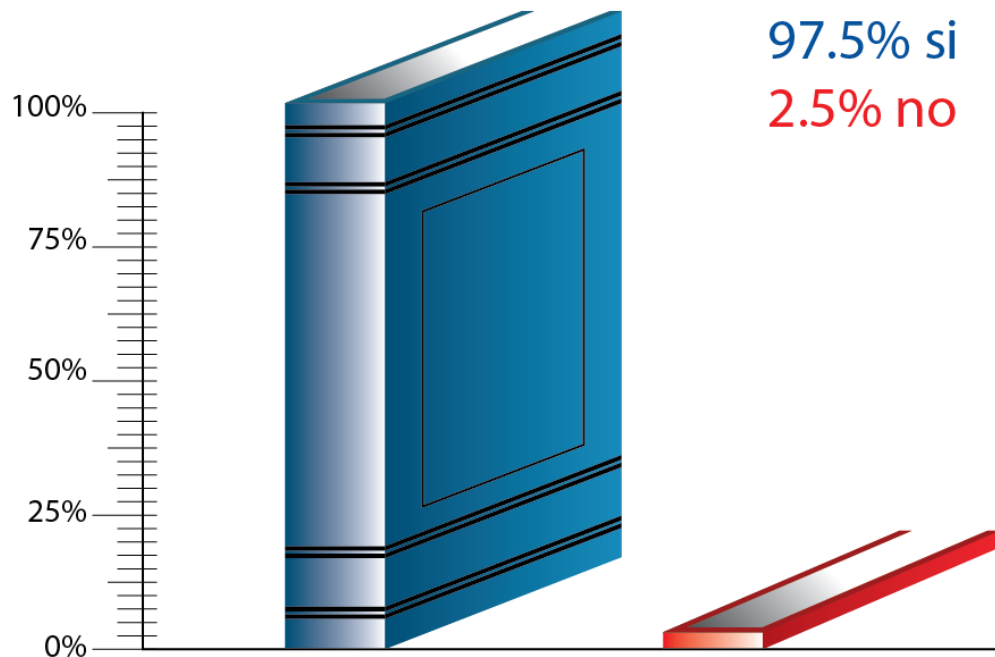
Interpretación: El resultado muestra que el 100% de las personas encuestadas considera importante el diseño de un manual de inducción impreso, para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en las áreas del departamento GES.

2. ¿Considera importante que se investigue la información necesaria acerca del contenido que conforma un manual de inducción para sustentar el desarrollo de este proyecto?



Interpretación: El resultado muestra que el 97.5% de las personas encuestadas considera que sí es necesario investigar la información necesaria acerca del contenido que conforma un manual de inducción. El 2.5% no considera necesario el proceso de investigación.

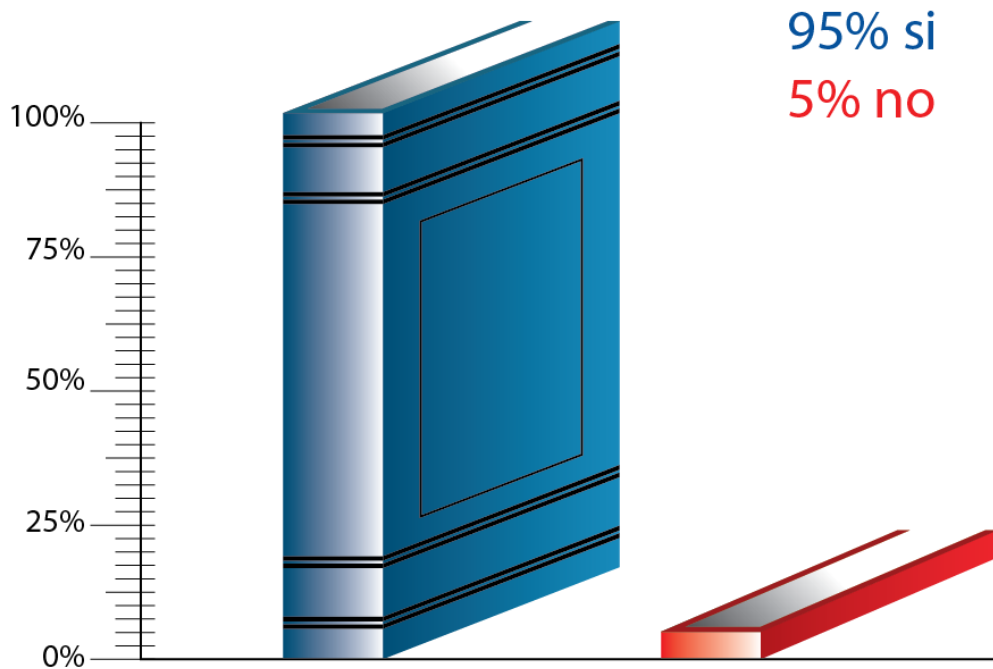
3. ¿Considera importante la recopilación de información acerca de las áreas de trabajo del departamento -GES- para que sean integradas dentro del manual de inducción?



Interpretación: El resultado muestra que el 97.5% de las personas encuestadas considera que sí es importante la recopilación de información acerca de las áreas de trabajo del departamento GES para integrarlas al manual. El 2.5% restante no considera necesario recopilar la información de las áreas de trabajo.

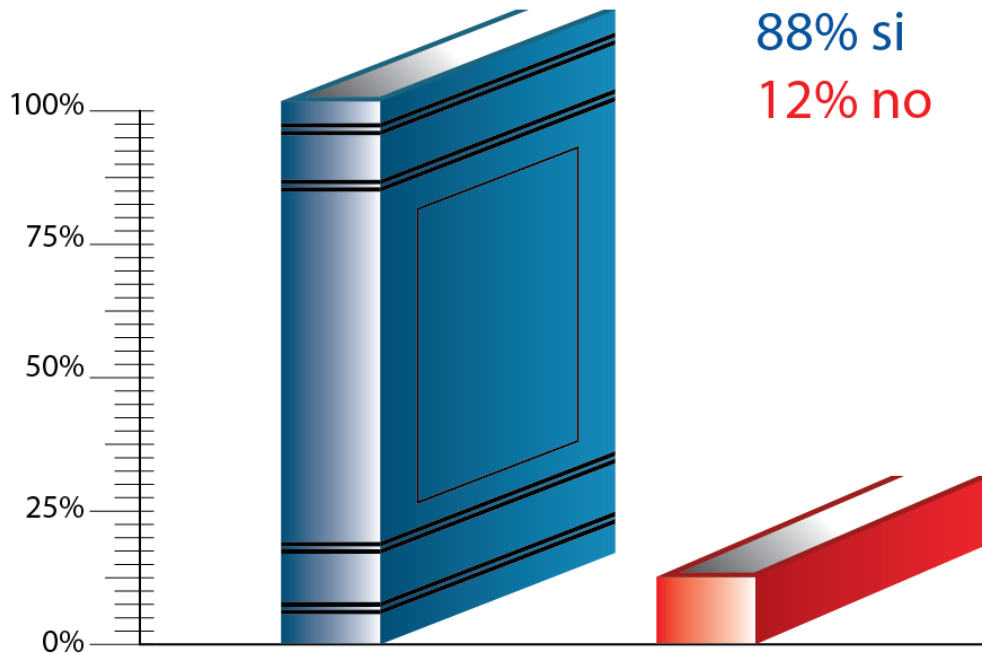


4. ¿Considera importante la creación de íconos que representen visualmente cada sección del manual de inducción para que el grupo objetivo identifique claramente el contenido de cada una de ellas?



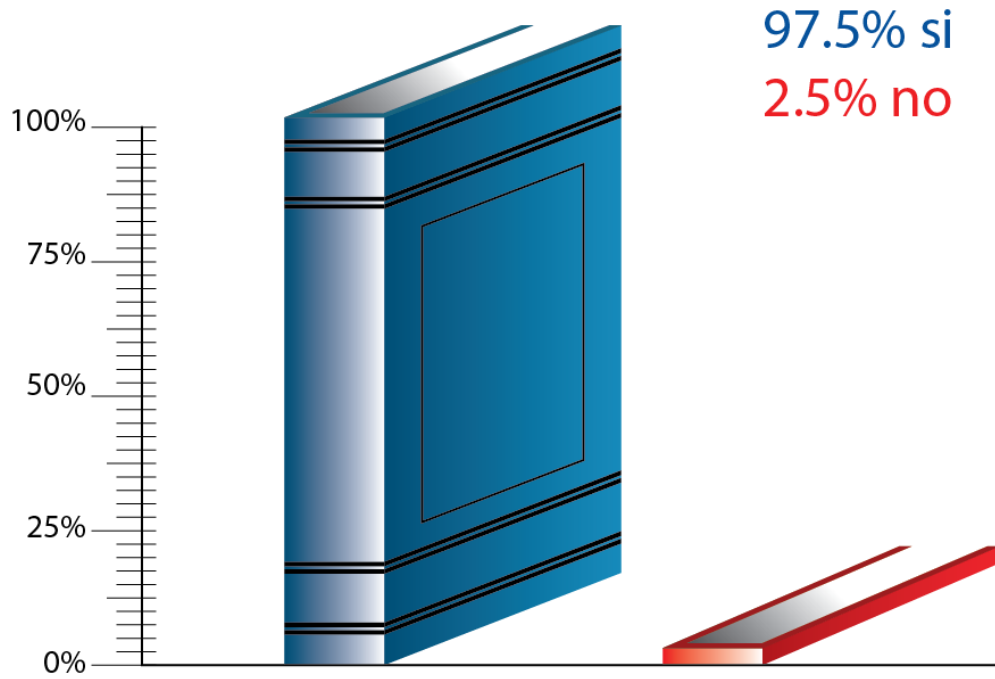
Interpretación: El resultado muestra que el 95% de las personas encuestadas considera importante la creación de íconos que representen visualmente las secciones del manual de inducción. El 5% no considera necesaria la creación de íconos.

5. ¿Considera importante fotografiar cada una de las áreas del departamento para que el personal de nuevo ingreso ubique y reconozca las diferentes áreas de trabajo?



Interpretación: El resultado muestra que el 88% de las personas encuestadas considera importante que se tomen fotografías de las áreas del departamento para que el personal ubique y reconozca las áreas de trabajo del departamento. El 12% no considera necesario el fotografiar las áreas de trabajo.

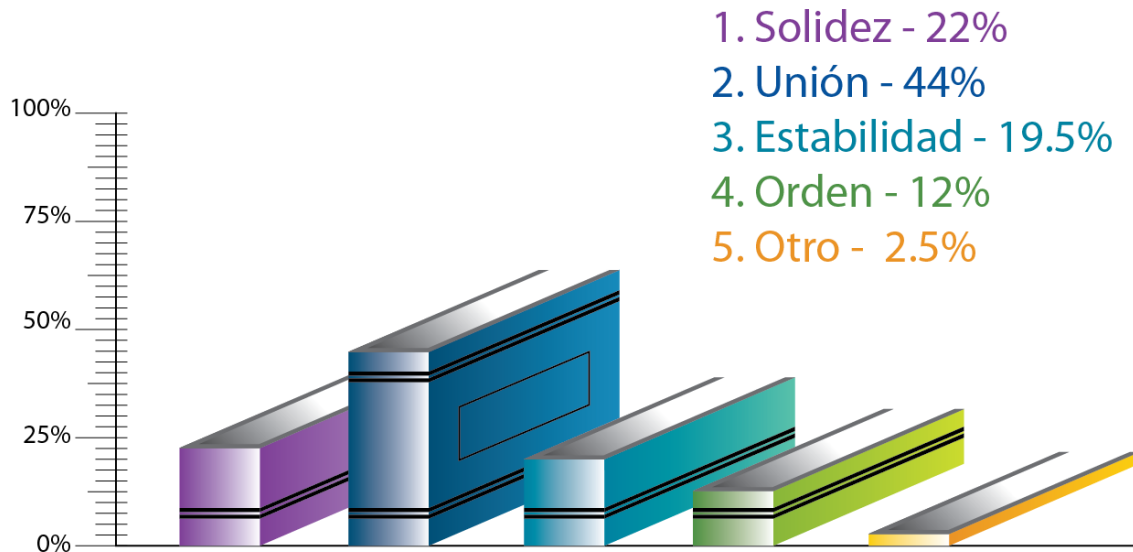
6. ¿Considera importante diagramar de manera ordenada los textos, ilustraciones y fotografías para facilitar la lectura de la información al grupo objetivo?



Interpretación: El resultado muestra que el 97.5% de las personas encuestadas considera importante que se diagrame de forma ordenada los textos, ilustraciones y fotografías del manual para facilitar su lectura. El 2.5% no lo considera necesario.

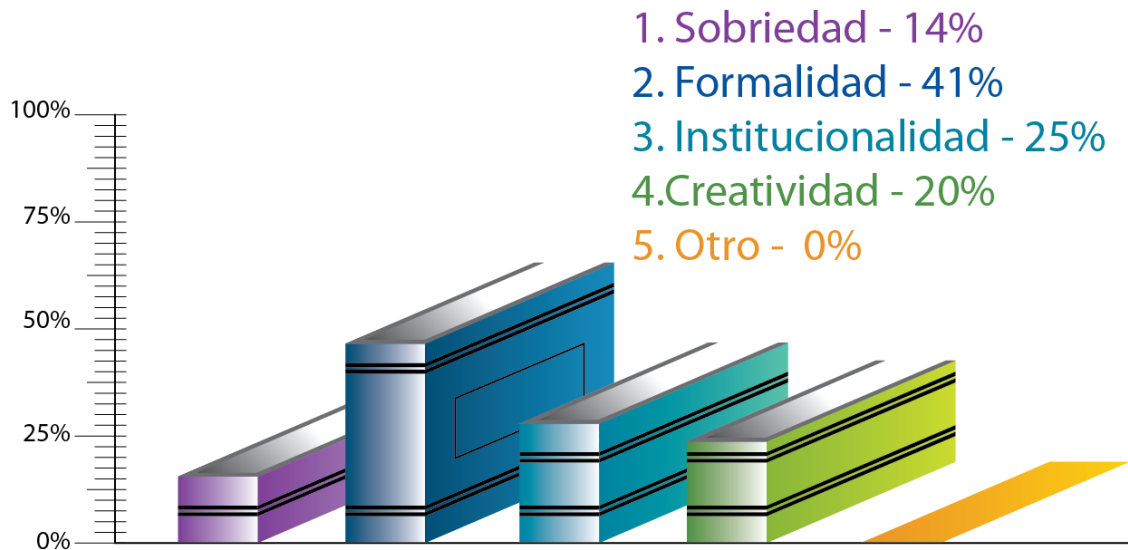
## Parte Semiológica

7. Según su criterio, ¿qué emoción le transmite el ícono del engranaje usado en el manual de inducción?



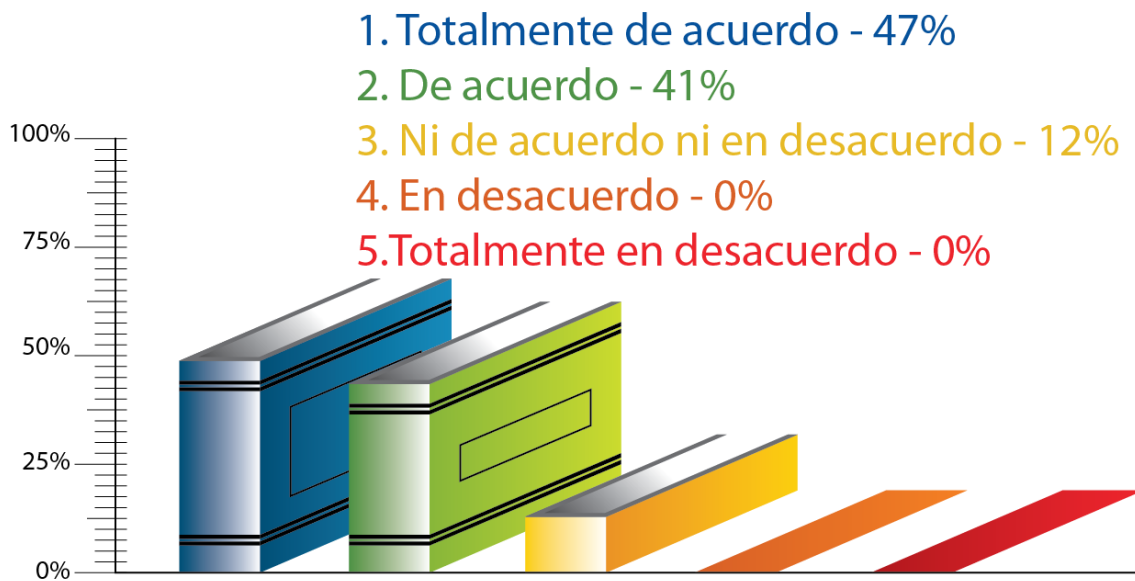
Interpretación: El resultado muestra que el 44% de las personas encuestadas considera que la unión es la principal emoción transmitida por el ícono del engranaje que se usa en el manual. Mientras que al 22% solidez, al 19.5% estabilidad, al 12% orden y a 2.5% le transmite otra emoción. Este resultado muestra que la mayoría de personas sí se inclina hacia la emoción que se quiere transmitir.

8. Según su criterio, ¿qué emoción le transmiten los colores utilizados para las secciones del manual?



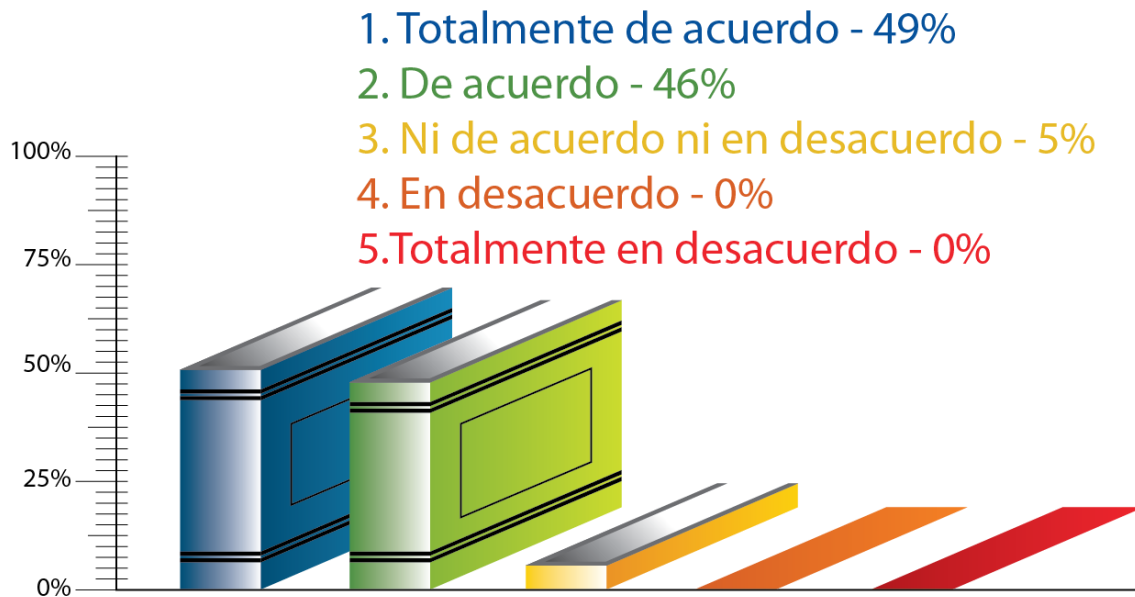
Interpretación: El resultado muestra que el 41% de las personas encuestadas considera que la emoción transmitida por los colores utilizados en las secciones es la formalidad. Mientras que al 25% institucionalidad, al 20% creatividad, al 14% sobriedad. Este resultado muestra que la mayoría de personas no se inclina hacia la emoción de institucionalidad que se quiere transmitir y queda en segundo lugar, según la encuesta.

9. Las líneas que se utilizaron para delimitar los títulos y subtítulos, así como los márgenes crean orden en el manual.



Interpretación: El resultado muestra que el 47% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que las líneas utilizadas para delimitar títulos y subtítulos, así como márgenes de páginas crean orden en el manual. El 41% está de acuerdo, el 12% manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

10. Los tamaños utilizados en los textos del manual representan jerarquía.



Interpretación: El resultado muestra que el 49% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que los tamaños utilizados en los textos del manual representan jerarquía. El 46% está de acuerdo, 5% manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

11. Según su criterio, ¿qué impresión le transmiten los íconos utilizados en las secciones del manual?



Interpretación: El resultado muestra que el 35% de las personas encuestadas considera que la emoción transmitida es el orden. Mientras que al 26% armonía, al 23% unidad, al 16% dinamismo. Este resultado muestra que la mayoría de personas no se inclina hacia la emoción de armonía que se quiere transmitir y queda en segundo lugar, según la encuesta.

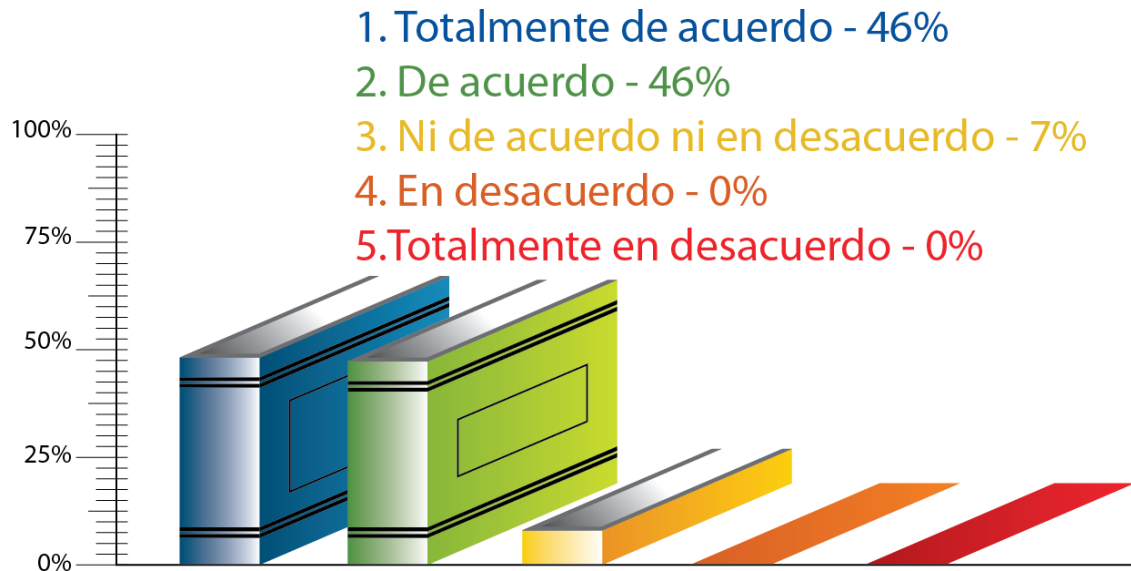


12. Considera que la diagramación del manual de inducción es:



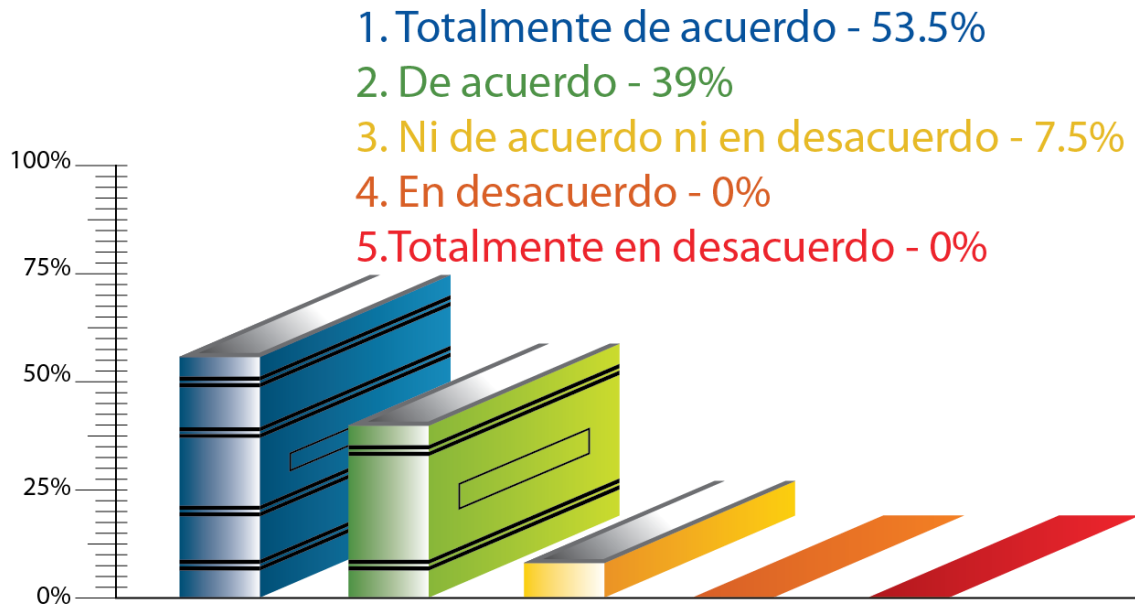
Interpretación: El resultado muestra que el 100% de las personas encuestadas considera que la diagramación del manual de inducción es ordenada.

**13.** Las dimensiones físicas (tamaño) del manual de inducción son adecuadas.



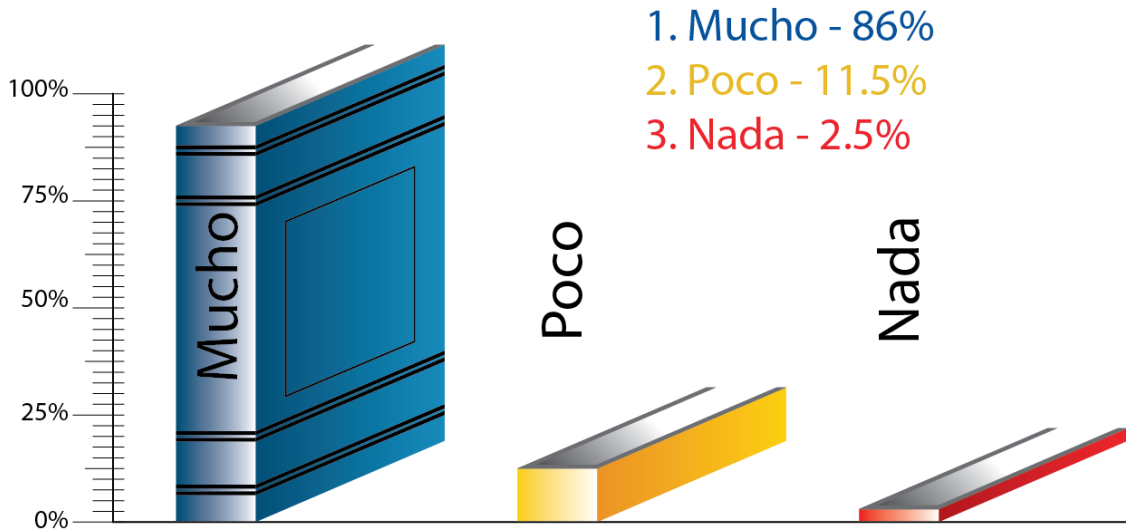
Interpretación: El resultado muestra que el 46% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que las dimensiones físicas del manual de inducción son adecuadas. El 46% de los encuestados está de acuerdo, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**14.** La información contenida en el manual de inducción es completa.



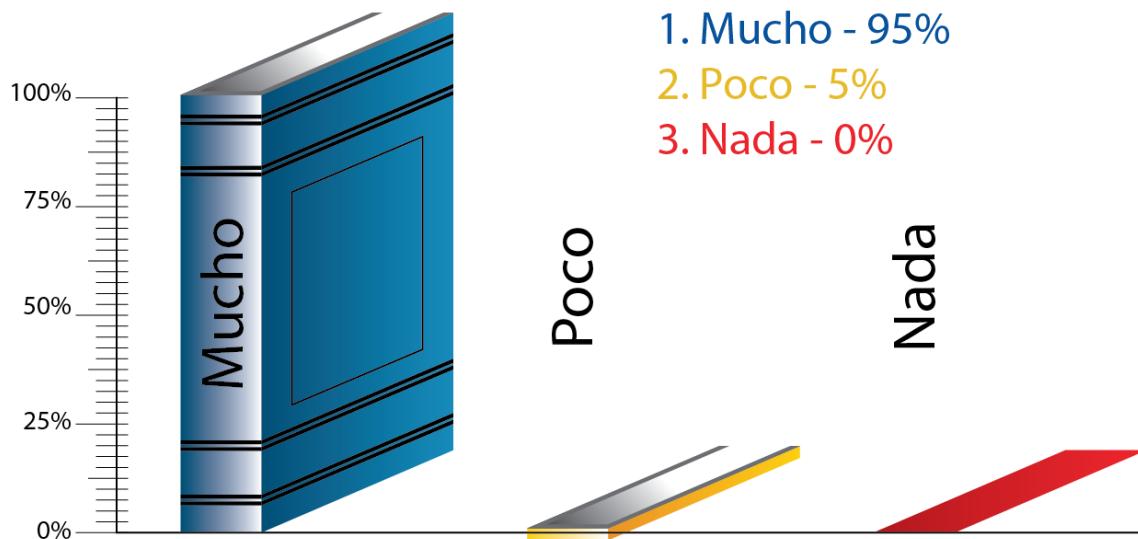
Interpretación: El resultado muestra que el 53.5% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la información que contiene el manual de inducción es completa. El 39% de las personas encuestadas está de acuerdo y el 7.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

15. Los colores utilizados delimitan claramente las distintas secciones del manual de inducción.



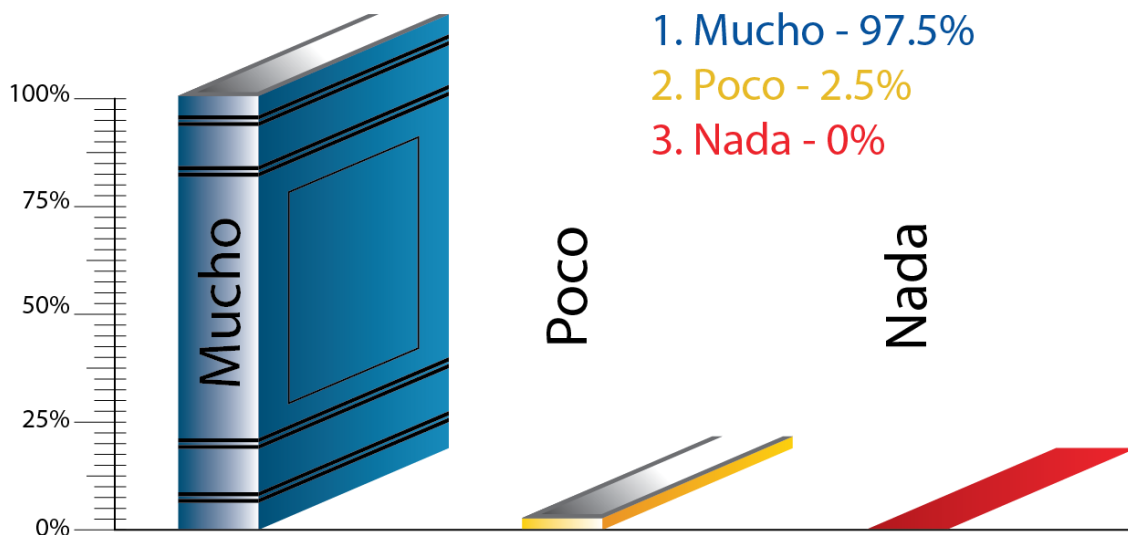
Interpretación: El resultado muestra que el 86% de las personas encuestadas considera que los colores utilizados delimitan claramente las distintas secciones del manual de inducción. El 11.5% considera que poco y el 2.5% considera que nada.

16. Los íconos ayudan a identificar los temas y secciones del manual de inducción.



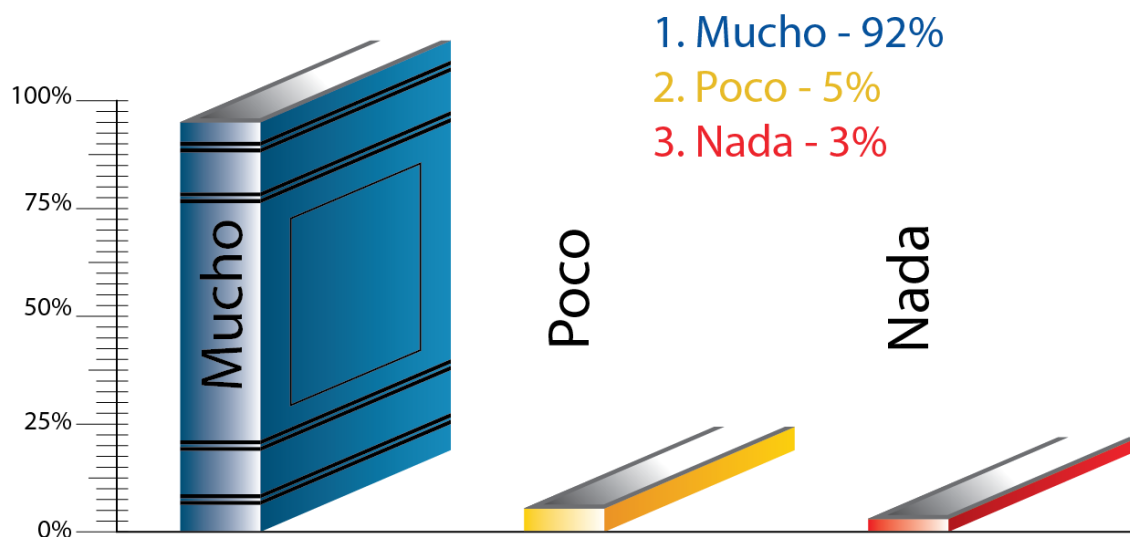
Interpretación: El resultado muestra que el 95% de las personas encuestadas considera que los íconos ayudan a identificar los temas y secciones del manual de inducción. El 5% considera que poco.

17. ¿Considera que el manual de inducción es funcional?



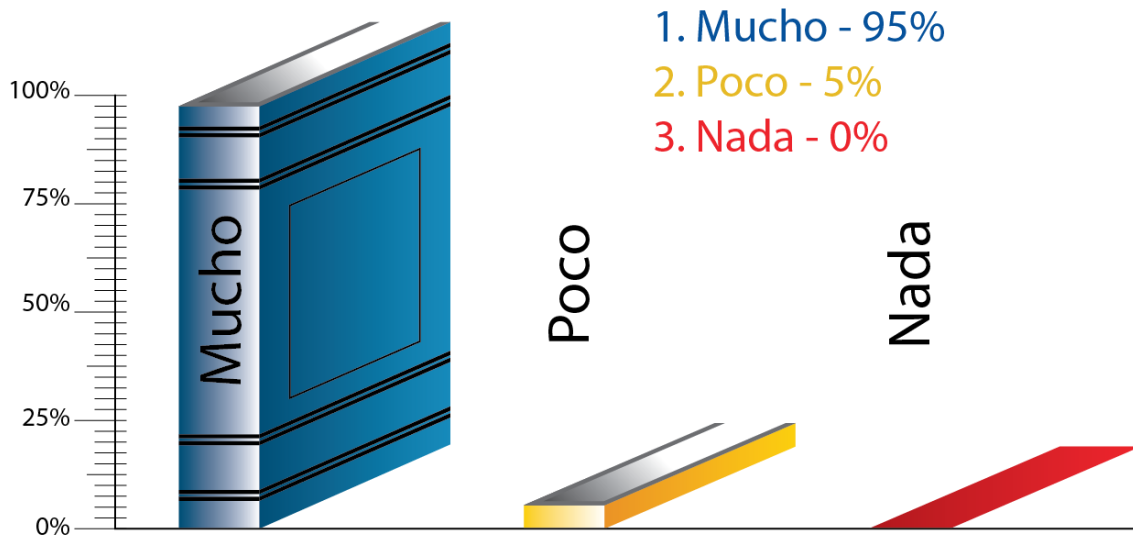
Interpretación: El resultado muestra que el 97.5% de las personas encuestadas considera que el manual de inducción es funcional. El 2.5% considera que el manual es poco funcional.

18. El lenguaje utilizado en el manual es de fácil comprensión.



Interpretación: El resultado muestra que el 92% de las personas encuestadas considera que el lenguaje utilizado en el manual es de fácil comprensión, el 5% considera que es poco comprensible y el 3% considera que nada comprensible.

**19. ¿El manual transmite con claridad las funciones de cada área del departamento GES?**



Interpretación: El resultado muestra que el 95% de las personas encuestadas considera que el manual transmite con claridad las funciones de cada área del departamento GES y el 5% considera que poco.

**Principales hallazgos**

En base a los resultados que se reflejan en las encuestas se puede ver que se ha cumplido en gran parte con los objetivos trazados en el proyecto. Dentro de las observaciones que proponen los encuestados se toman en consideración varios aspectos, dentro de estos se puede mencionar complementar la información, así como actualizar algunos datos. Otros cambios que se consideran importantes para mejorar la apariencia es el diseño de algunas gráficas de forma más creativa.



## 8.4 Cambios en base a los resultados

### Página 5 Índice

Sección	Número de página
Introducción	3
Índice	5
Bienvenida	7
¿Quiénes Somos?	9
Áreas de Servicio	11
Derechos y Obligaciones	17
Derechos	18
Obligaciones	23
Horarios	23
Normas Generales	26
Buenas Prácticas	29

Índice	
Introducción	3
Índice	5
Bienvenida	7
¿Quiénes somos?	
Departamento GES	11
Misión	11
Visión	11
Áreas de Servicio	12
e-Learning	12
Desarrollo	12
Investigación	13
e-Marketing y Comunicación	13
Help Desk	13
Organigrama	14
Directorio General	15
Áreas de oficina	16
Derechos	
Salarios	21
Prestaciones	21
Derechos Generales	22
Horarios de almuerzo y recesos	22
Permisos	22
Becas de Estudio	23
Requisitos	23
Trámite de cuota especial	23
Renovación de Beca	23
Obligaciones	
Horarios de Trabajo	25
Retrasos y Ausencias	25
Cuidado y Limpieza	26
Help Desk	26
Estación Fija	26
Estación para oficina	27
Normas Generales	28
Uso de uniforme	29
Solicitud de uniforme	29
Buenas prácticas	
Actitudes	33
Recepción de usuarios	34

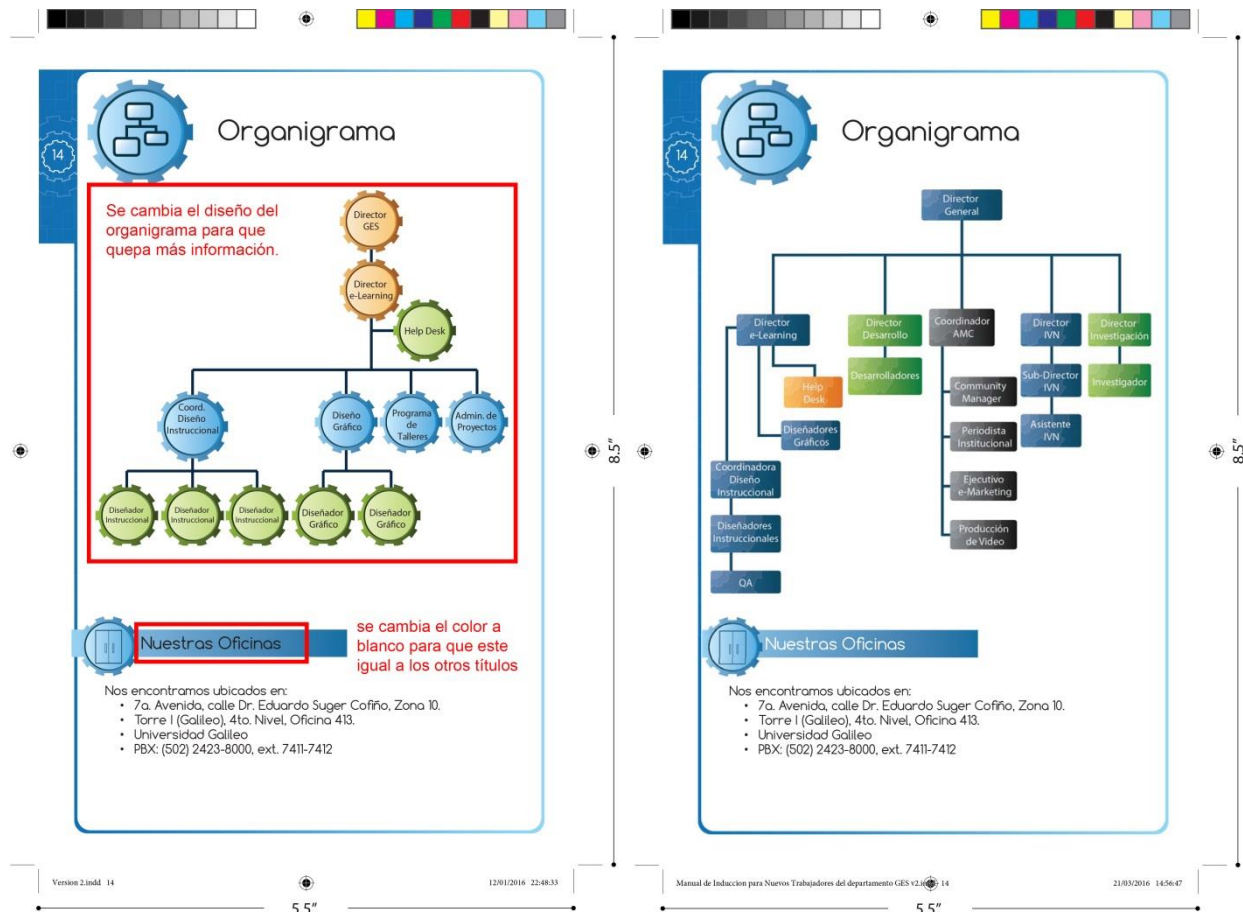
### Justificación

Se cambia el diseño del índice para que pueda contener mayor información. En lugar de colocar los íconos de cada sección, se coloca un engranaje del color de la sección y un rectángulo de color para delimitar cada sección.

## Página 14 Organigrama

Antes

Después



### Justificación:

Se actualiza el organigrama que incluye todos los puestos vigentes dentro del departamento.

Al haber más puestos se considera mejor utilizar un rectángulo, pues la figura del engranaje ocupa mayor espacio. También se cambia el subtítulo de negro a blanco para que concuerde con el resto de títulos.

## Página 15: Directorio General

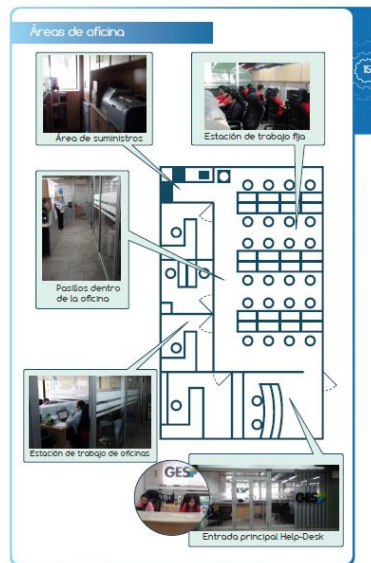
Directorio General			
	Nombre	e-mail	Extensión
e-Learning	Director General		
	Rocael Hernández	roc@galileo.edu	7410
	Director e-Learning		
	Miguel Morales	amorales@galileo.edu	7413
	Coordinadora Diseño Instruccional		
	Mónica de la Roca	monica_dlr@galileo.edu	7411 / 7412
	Diseñador Instruccional		
	Daniel Contreras	danielcm@galileo.edu	7411 / 7412
	Janna Khramova	jannakh@galileo.edu	7411 / 7412
	Bianka Álvarez	bianka.alvarez@galileo.edu	7411 / 7412
Desarrollo	Carla Sandoval	@galileo.edu	7411 / 7412
	Flor Sagastume	fsagastume@galileo.edu	7411 / 7412
	Elí Bor	elbor@galileo.edu	7411 / 7412
	Diseñador Gráfico		
	Manuel Véliz	manuel_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Ferando Cubur	fercubur@galileo.edu	7411 / 7412
	Director Desarrollo		
	Byron Linares	bhlr@galileo.edu	7415
	Desarrollador		
	Isabel García	igarcia_ges@galileo.edu	7411 / 7412
Área de e-Marketing y Comunicación Web	Cinthia Rodríguez	crodriguez_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Ana Pérez	aperez_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Johnathan	jrodas_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Kevin Guerra	kguerra_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Alexis Guerra	aguerra_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Luis Sagastume	luissagastume@galileo.edu	7411 / 7412
	Coordinador AMC		
	Mario Molina	m.molina@galileo.edu	7414
	Community Manager		
	Kareen Archila	kareenarchila@galileo.edu	7411 / 7412
Help-Desk	Periodista Institucional		
	César Martínez	cesarmartinez@galileo.edu	7411 / 7412
	Ejecutivo e-Marketing		
	Ana Julia Cano	ajcano@galileo.edu	7411 / 7412
	Producción de Video		
Instituto Von Neumann	Juan Luis	@galileo.edu	7411 / 7412
	Coordinadora Help-Desk		
	Astrid Ixcay	astrid_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Help-Desk		
	Claudia	@galileo.edu	7411 / 7412
Investigación	Michelle	@galileo.edu	7411 / 7412
	Director IVN		
	Rocael Hernández	roc@galileo.edu	7410
	Sub-Director IVN		
	Miguel Morales	amorales@galileo.edu	7413
	Asistente IVN		
	Paola Arango	paola_ges@galileo.edu	7417
	Coordinador de Investigación		
	Hector Amado	hr_amado	7416
	Asistente IVN		
	Manuel		7411 / 7412

### Justificación:

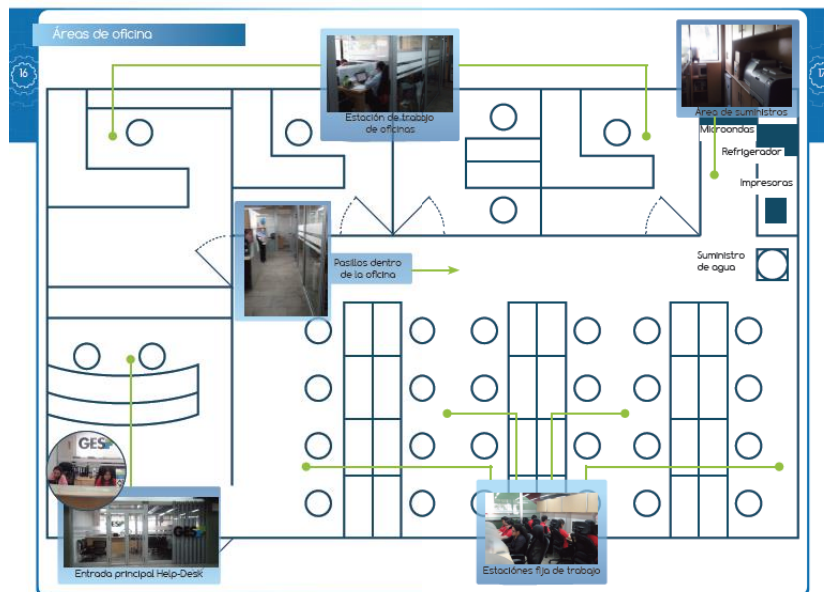
Se agrega una nueva página con un directorio de contactos a solicitud del cliente, para que la información de contacto de los compañeros de trabajo esté disponible.

## Página 16: Áreas de oficina

Antes



Después



### Justificación:

Se cambia el mapa de una posición vertical a una horizontal que ocupa 2 hojas y se cambia la forma de señalización, esto permite tener mejor visualización del área de trabajo.

## Página 27: Uso de uniforme

Antes

Después

**Uso de Uniforme**

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores utilizar el uniforme que ha sido establecido por la universidad durante su horario de trabajo.
- Cada trabajador deberá usar el Gafete autorizado por la universidad para ser identificado como trabajador de esta institución.
- La universidad Galileo ha establecido una camisa y pantalón de un color determinado para cada día de la semana como se detalla a continuación:

Día	L	M	M	J	V	S
Polo	Azul Marino	Rojo	Blanco	Negro	Azul Payo	Rojo
Pantalón	Café Oscuro	Azul	Negro	Kaki	Beige Claro	Azul







**Solicitud de Uniforme**







- Para solicitar uniforme deberá comunicarse con el departamento de prestaciones a través del siguiente correo solicitando el uniforme:  
[astorga@galileo.edu](mailto:astorga@galileo.edu)
- Deberá estar pendiente de las indicaciones para tomar medidas del uniforme en las fechas que se le indique. Los uniformes no se solicitan cada mes por lo que deberá esperar la notificación que será enviada a su correo.

**Uso de Uniforme**

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores utilizar el uniforme que ha sido establecido por la universidad durante su horario de trabajo.
- Cada trabajador deberá usar el Gafete autorizado por la universidad para ser identificado como trabajador de esta institución.
- La universidad Galileo ha establecido una camisa y pantalón de un color determinado para cada día de la semana como se detalla a continuación:

Día: L M M J V S

Polo:      

Pantalón:      

**Solicitud de Uniforme**

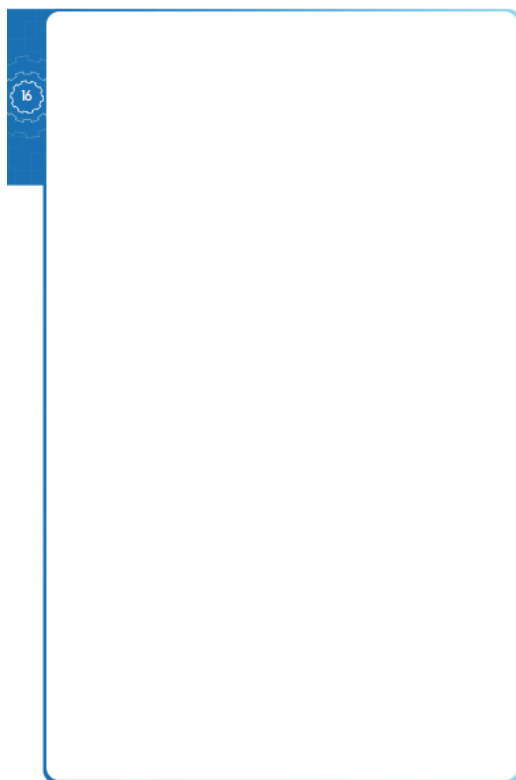
- Para solicitar uniforme deberá comunicarse con el departamento de prestaciones a través del siguiente correo solicitando el uniforme:  
[astorga@galileo.edu](mailto:astorga@galileo.edu)
- Deberá estar pendiente de las indicaciones para tomar medidas del uniforme en las fechas que se le indique. Los uniformes no se solicitan cada mes por lo que deberá esperar la notificación que será enviada a su correo.

### Justificación:

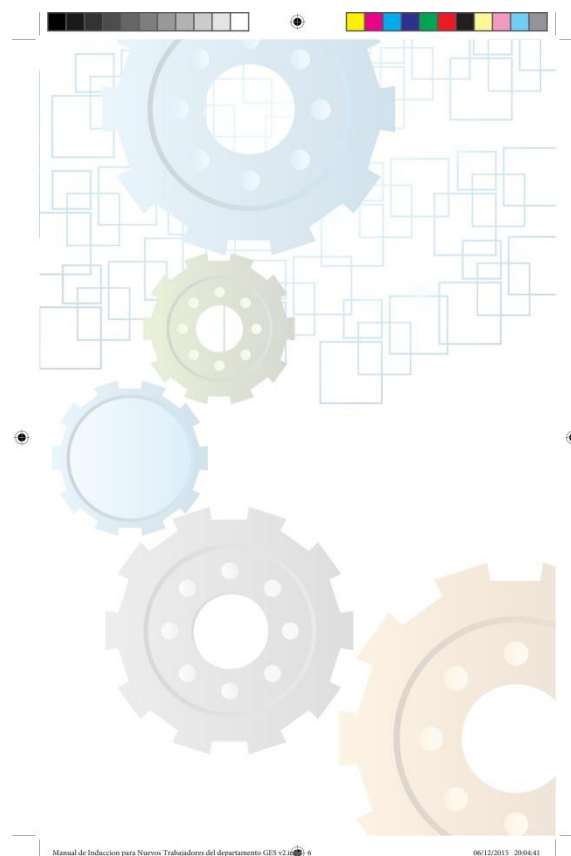
Se cambia el esquema con cuadros de colores y se utiliza un boceto de maniquí que representa el vestuario con un color diferente para cada día.

## Páginas en blanco (finales de sección en primeras páginas)

Antes



Después

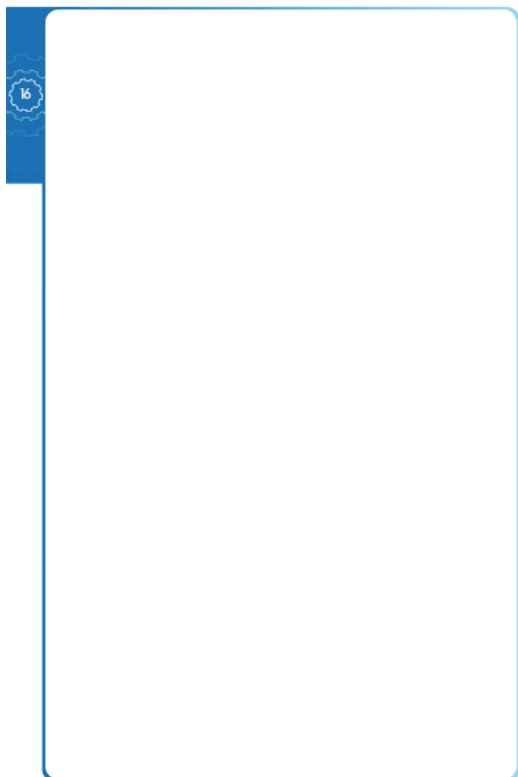


### Justificación:

Páginas 6 y 8. – Para cada hoja en blanco se realiza un diseño que llena mejor el espacio y hace juego con las portadas de sección, se utiliza la imagen de engranajes similar a la portada de sección en 20% de opacidad y sobre fondo blanco.

## Páginas en blanco (Finales de primera sección)

Antes



Después



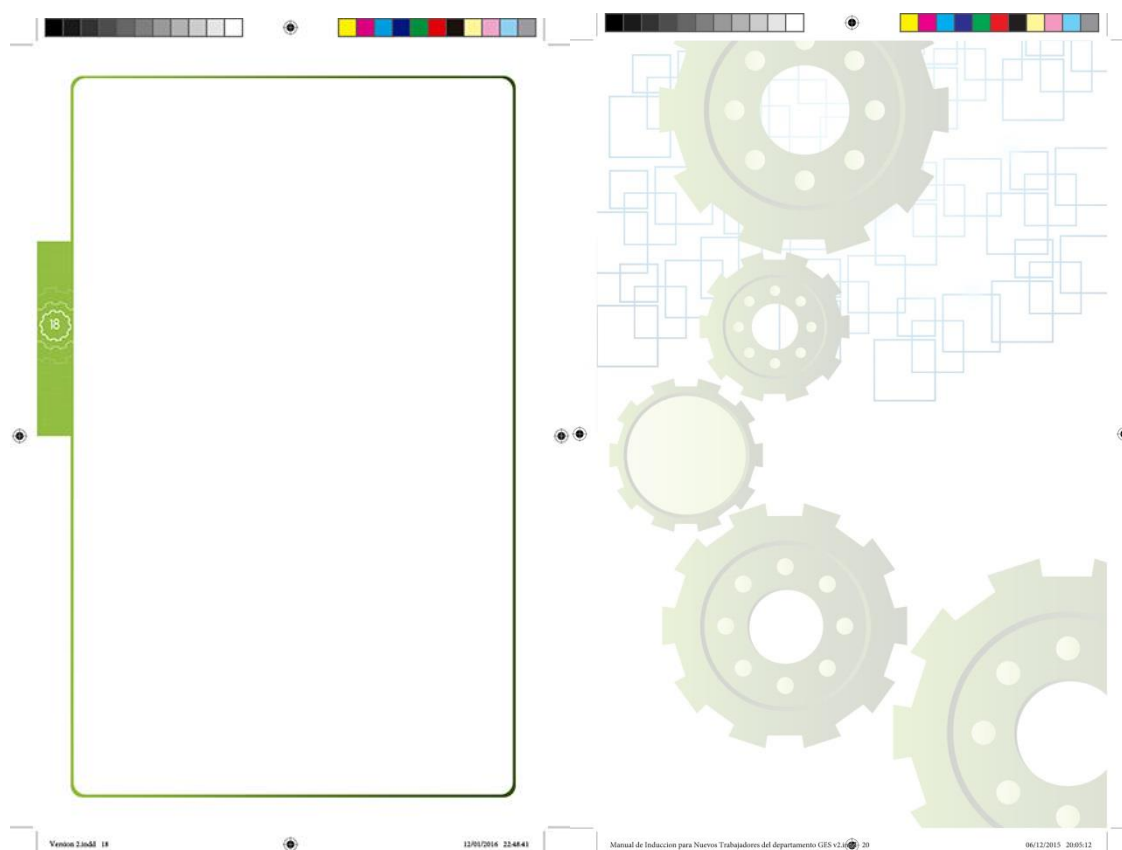
### Justificación:

Páginas 10 y 18. – Para cada hoja en blanco se realiza un diseño que llena mejor el espacio y hace juego con las portadas de sección, se utiliza la imagen de engranajes similar a la portada de sección en 20% de opacidad y sobre fondo blanco.

## Páginas en blanco (Finales de segunda sección)

Antes

Después



### Justificación:

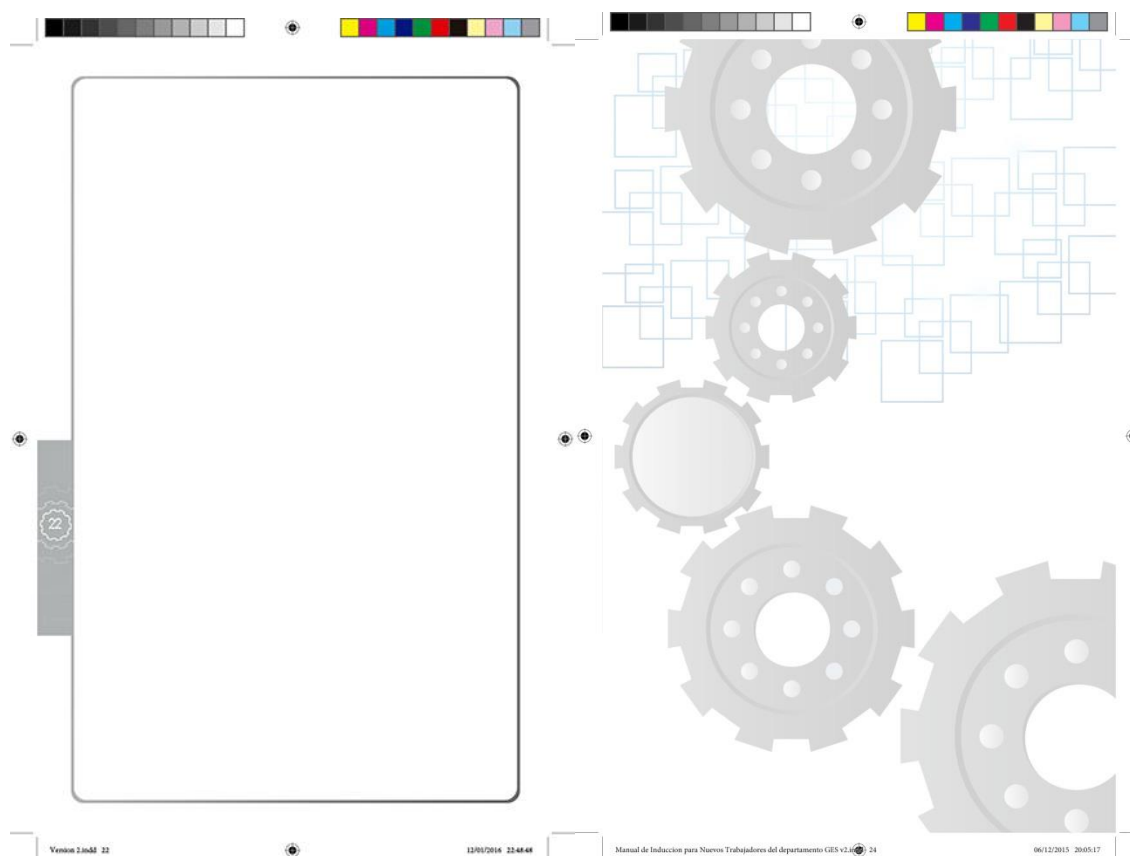
Página 20. – Para cada hoja en blanco se realiza un diseño que llena mejor el espacio y hace juego con las portadas de sección, se utiliza la imagen de engranajes similar a la portada de sección en 20% de opacidad y sobre fondo blanco.



## Páginas en blanco (Finales de tercera sección)

Antes

Después



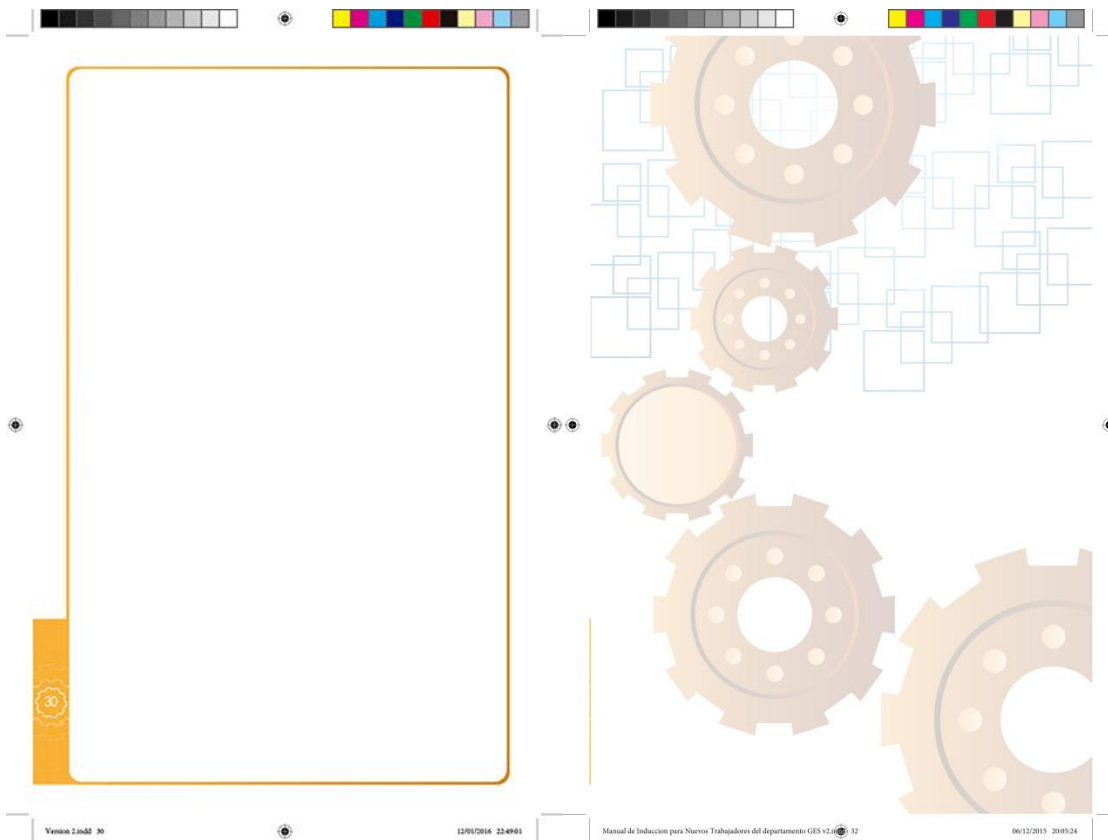
### Justificación:

Páginas 24 y 30. – Para cada hoja en blanco se realiza un diseño que llena mejor el espacio y hace juego con las portadas de sección, se utiliza la imagen de engranajes similar a la portada de sección en 20% de opacidad y sobre fondo blanco.

## Páginas en blanco (Finales de cuarta sección)

Antes

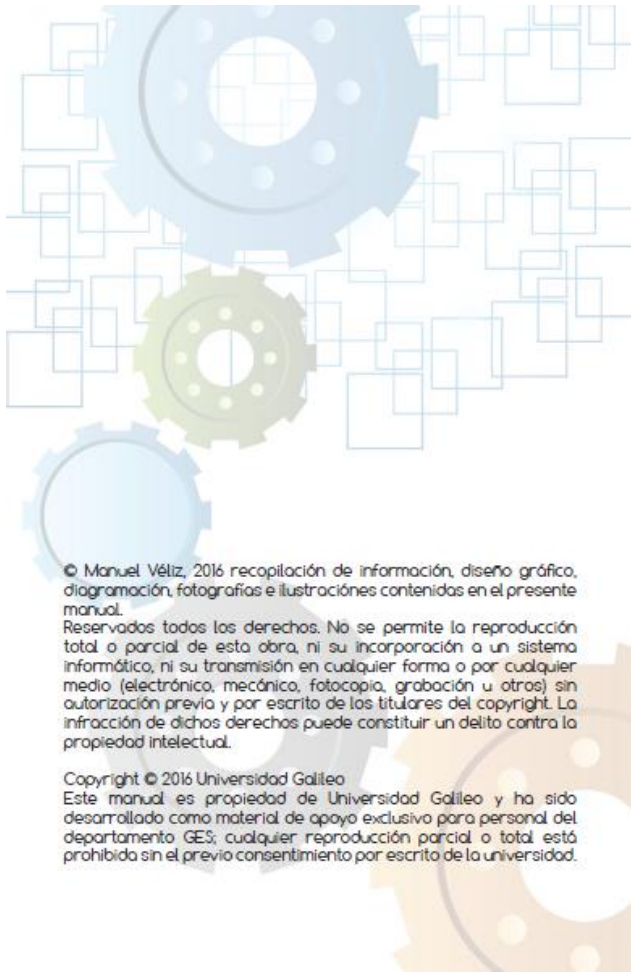
Después



### Justificación:

Página 32. – Para cada hoja en blanco se realiza un diseño que llena mejor el espacio y hace juego con las portadas de sección, se utiliza la imagen de engranajes similar a la portada de sección en 20% de opacidad y sobre fondo blanco.

## Derechos de autor y de contenido



© Manuel Véliz, 2016 recopilación de información, diseño gráfico, diagramación, fotografías e ilustraciones contenidas en el presente manual.

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Copyright © 2016 Universidad Galileo

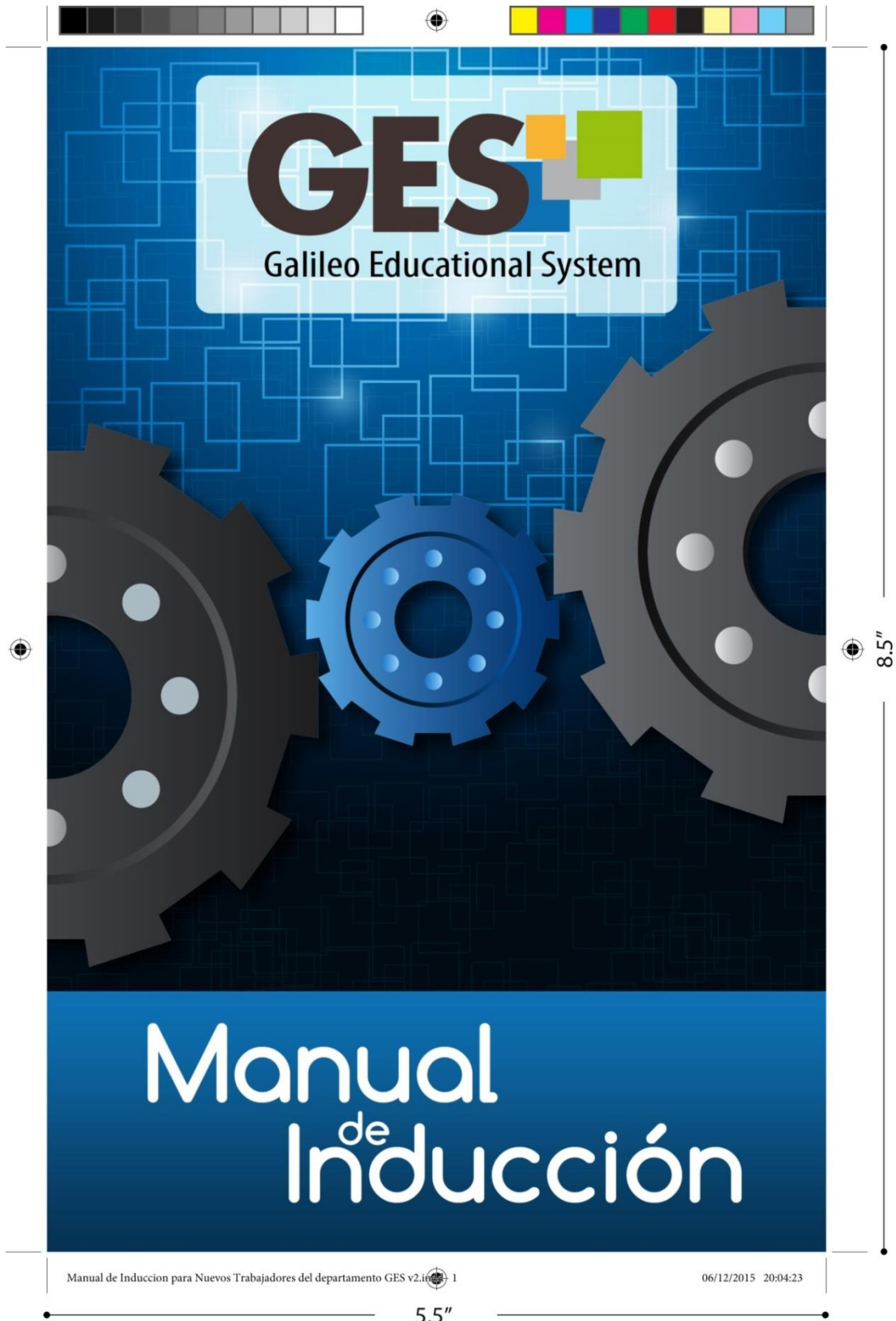
Este manual es propiedad de Universidad Galileo y ha sido desarrollado como material de apoyo exclusivo para personal del departamento GES; cualquier reproducción parcial o total está prohibida sin el previo consentimiento por escrito de la universidad.

### **Justificación:**

Se agregan derechos de autor y los derechos del contenido del manual.

## **Capítulo IX - Propuesta gráfica final**

Portada





## Introducción

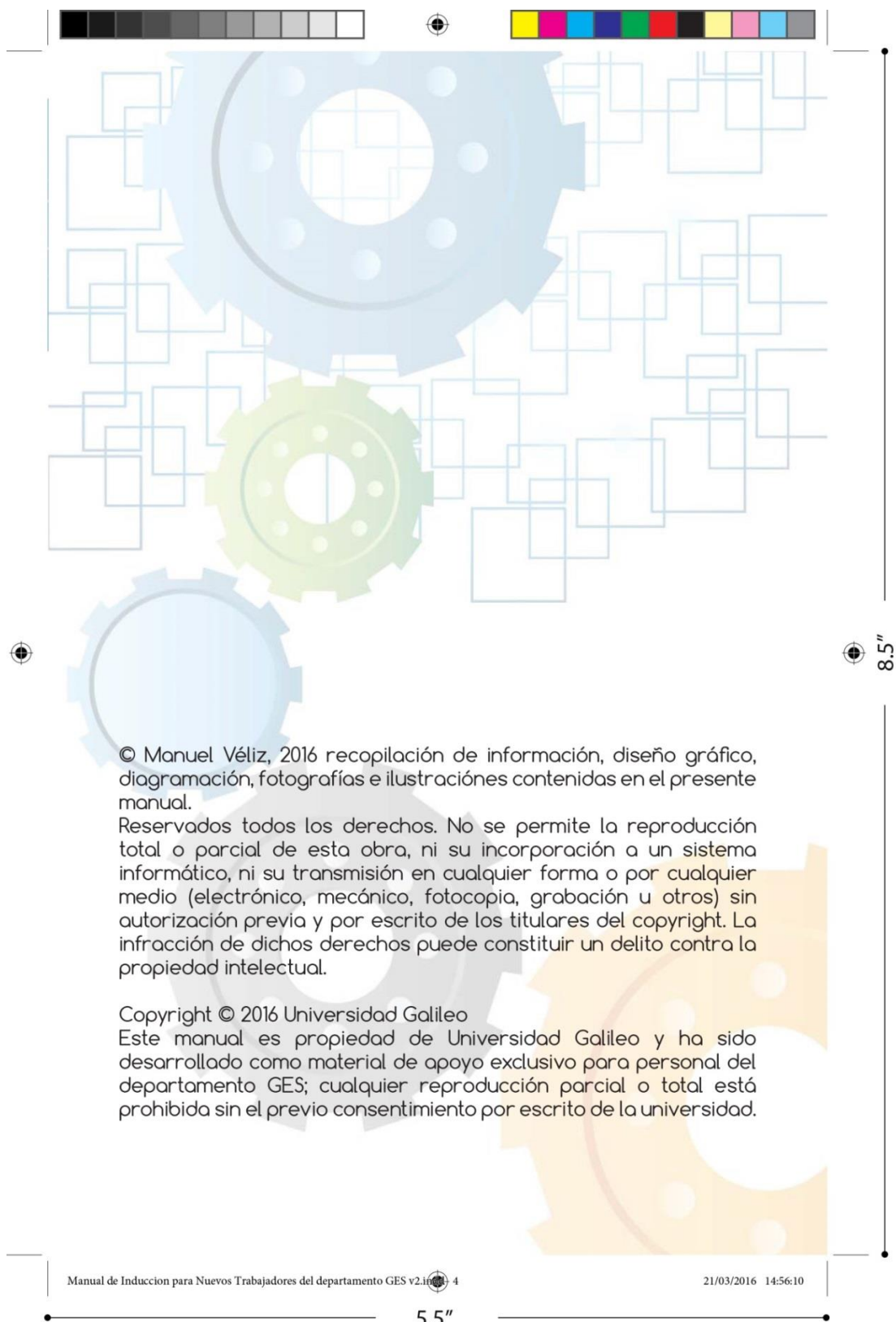
El manual que se le presenta a continuación, ha sido creado para servir de guía general en su adecuada integración a su nuevo puesto de trabajo.

Se espera que con este manual de inducción usted pueda tener las herramientas básicas que le ayudarán a desarrollarse plenamente dentro del departamento.

Deberá consultar el manual con frecuencia a fin de estar familiarizado con la cultura institucional del departamento y con las obligaciones generales de su puesto.

8.5"

## Página 4 - Derechos de autor





## Índice

Introducción .....	3
Índice .....	5
Bienvenido .....	7

## ¿Quiénes somos?

Departamento GES .....	11
Misión .....	11
Visión .....	11
Áreas de Servicio .....	12
e-Learning .....	12
Desarrollo .....	12
Investigación .....	13
e-Marketing y Comunicación .....	13
Help Desk .....	13
Organigrama .....	14
Directorio General .....	15
Áreas de oficina .....	16



## Derechos

Salarios .....	21
Prestaciones .....	21
Derechos Generales .....	22
Horarios de almuerzo y recesos .....	22
Permisos .....	22
Becas de Estudio .....	23
Requisitos .....	23
Trámite de cuota especial .....	23
Renovación de Beca .....	23



## Obligaciones

Horarios de Trabajo .....	25
Retrasos y Ausencias .....	25
Cuidado y Limpieza .....	26
Help Desk .....	26
Estación Fija .....	26
Estación para oficina .....	27
Normas Generales .....	28
Uso de uniforme .....	29
Solicitud de uniforme .....	29



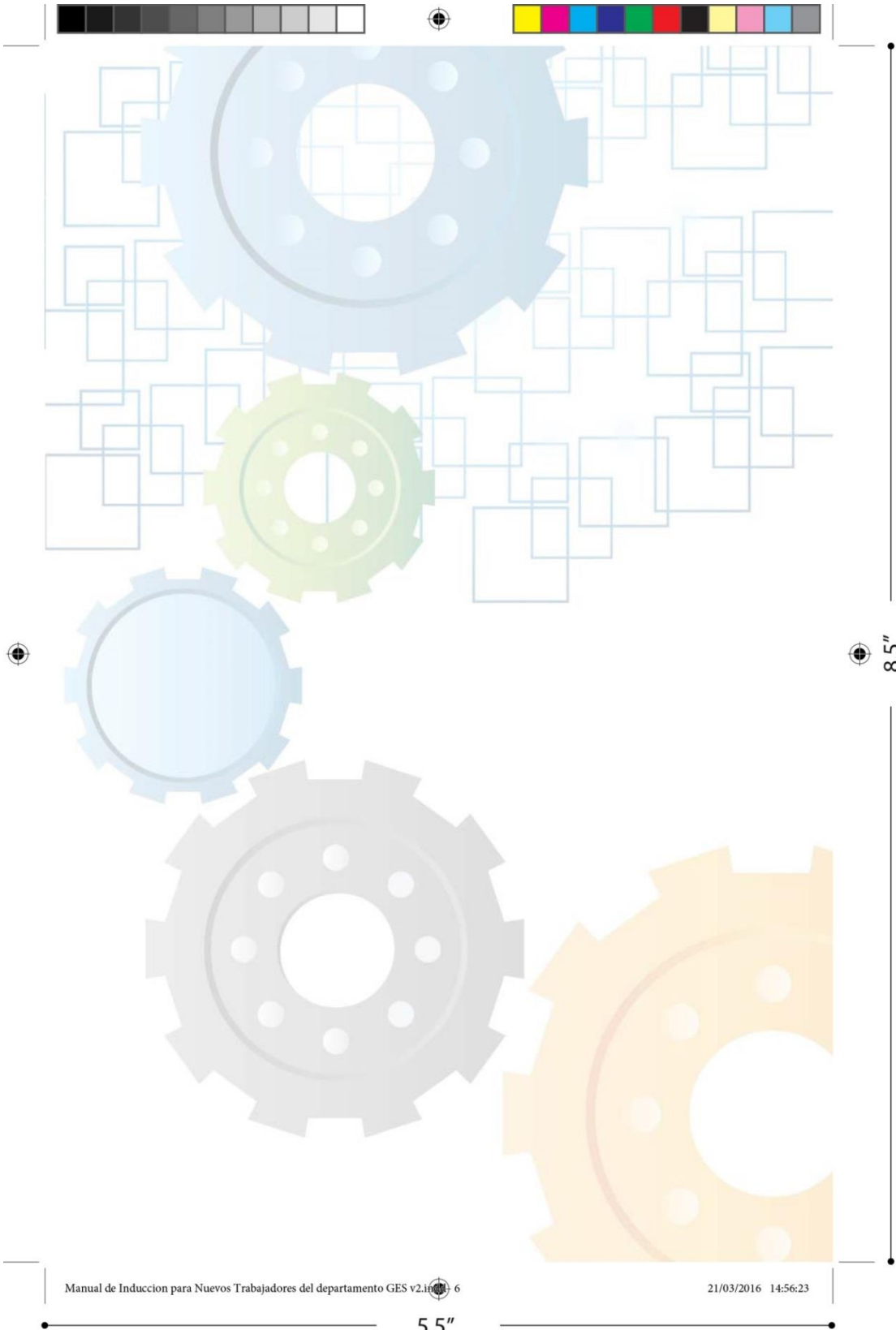
## Buenas prácticas

Actitudes .....	33
Recepción de usuarios .....	34





**Página 6 - Página posterior a índice**





# ¡Bienvenido!

7

Estimado compañero:

Le damos la más cordial bienvenida al entrar a formar parte a este gran equipo. Representa para nosotros y esperamos que para usted también, una gran satisfacción el saber que con nuestro trabajo responsable y eficiente, contribuimos al logro de los objetivos del Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) y consecuentemente de Universidad Galileo.

Con el deseo de orientarle y brindarle una mayor comprensión de las políticas, servicios y beneficios que ofrece el Departamento GES hemos preparado este manual.

Conviene para su bien y el del Departamento, que exista claridad sobre sus deberes, obligaciones, servicios y derechos que tiene como colaborador. Cualquier duda que posea, consúltela con entera confianza con su Jefe Inmediato.

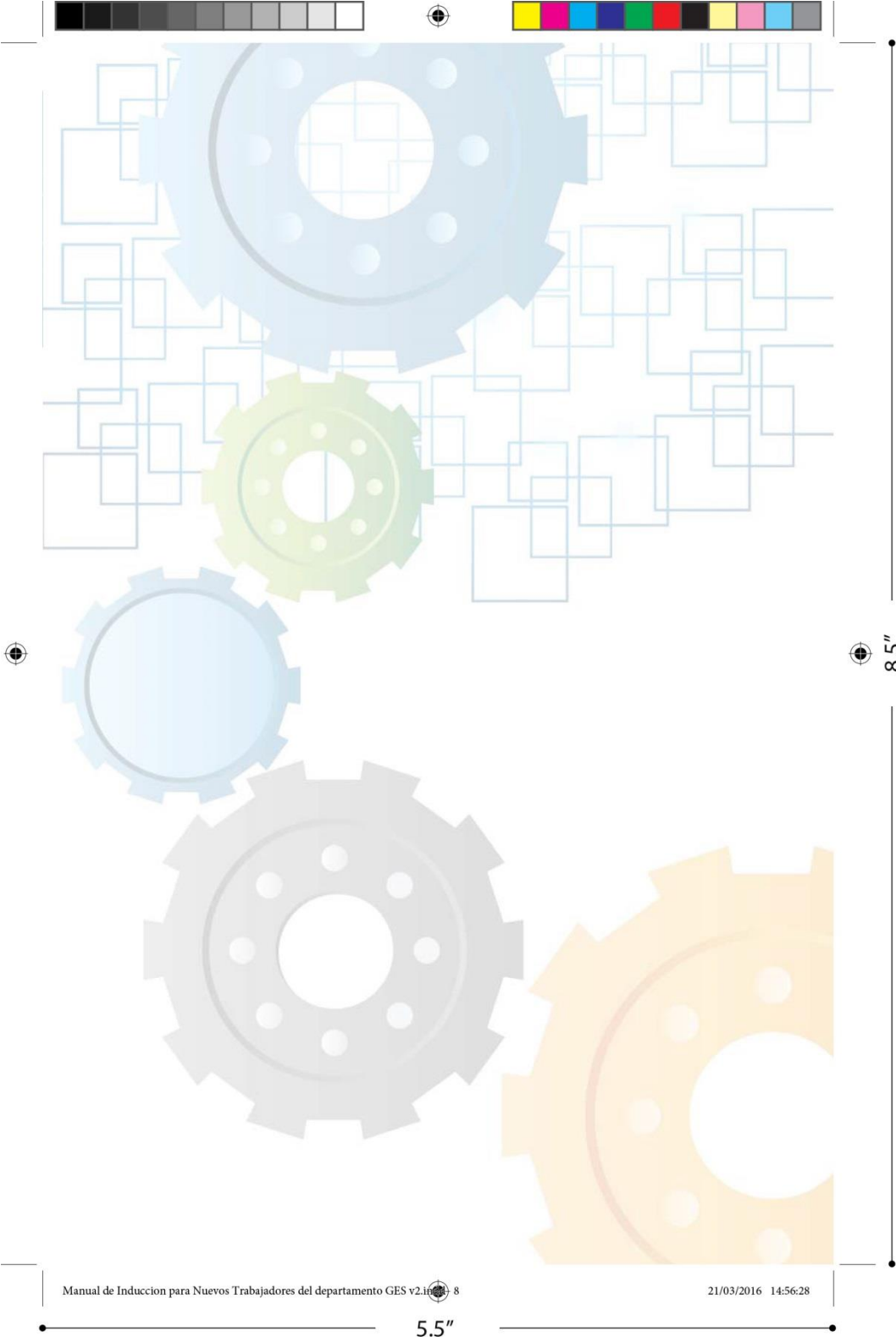
Esperamos que este manual le sea de utilidad y le deseamos éxito en las tareas que va a emprender.

De nuevo, y a nombre de todos, ¡BIENVENIDO AL EQUIPO!

Ing. Rocael Hernández  
Director General

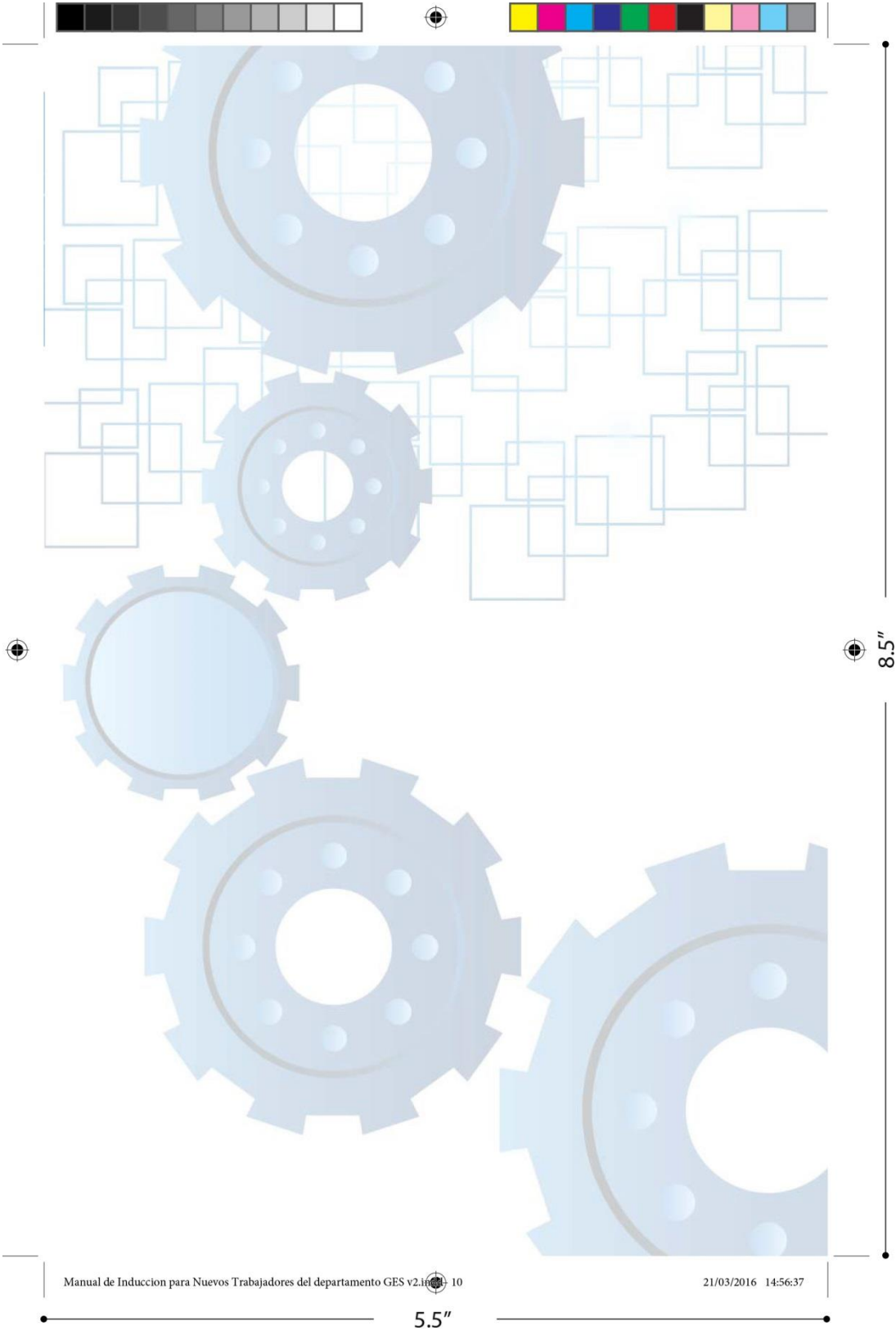




**Página 8 - Página posterior a la carta de Bienvenida**




Página 9 - Portada de la sección “¿Quiénes somos?”







# ¿Quiénes Somos?



## Depto GES

El Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) de Universidad Galileo, es el encargado de las áreas de e-campus, e-learning y portal web de la universidad, que presta servicios integrales y especializados en el uso de tecnologías web y tendencias relacionadas con la educación.

Para ello, cuenta con un equipo multidisciplinario, el cual interactúa y se coordina de forma continua para mejorar e innovar en los servicios metodológicos, administrativos y electrónicos que están a su cargo.


Tiene bajo su responsabilidad, la plataforma educativa GES, la cual brinda una extensa gama de herramientas de comunicación, evaluación y servicios que son útiles para docentes, auxiliares y estudiantes.

## Misión



Somos un equipo de profesionales multidisciplinario, que proporciona a la Universidad Galileo un espacio para el desarrollo de soluciones innovadoras e integrales en el ámbito educativo, orientando nuestros esfuerzos a dar un servicio eficiente y de calidad.

## Visión

Nuestra visión es ser un equipo de investigación y desarrollo con prestigio a nivel internacional que ofrece servicios de e-learning integral y desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras de calidad para la Universidad Galileo y sus procesos, sirviendo al mercado educativo global, al crear sinergia entre educación y tecnología.



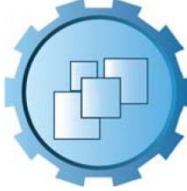

8.5"

Manual de Inducción  para Trabajadores del departamento GES v2.1  11

9/06/2019/7624426:0648

5.5"





## Áreas de Servicio

### e-Learning

Se especializa en la creación de cursos de alta calidad en modalidad e-Learning, procurando que los mismos cubran la demanda y expectativas del mercado educativo superior.

Sus principales servicios son:

- Diseño e implementación de contenidos en modalidad e-Learning y b-Learning.
- Certificación en diseño, desarrollo y publicación de cursos on line.
- Programa de Talleres de Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje.

### Desarrollo

Desarrolla, provee y vela por los servicios tecnológicos de GES a Universidad Galileo, asegurando la calidad de sus sistemas.

Entre sus principales servicios están:

- Investigación e innovación tecnológica.
- Desarrollo de sistemas
- Soporte tecnológico para e-Learning.
- Soporte técnico para las distintas entidades académicas de la universidad
- Gestión de usuarios en los sistemas electrónicos de la Universidad
- Contribución con la comunidad internacional OpenACS.





### Investigación

Dedica sus esfuerzos en investigar e innovar en las áreas de Tecnologías de Información y Comunicación y su aplicación en ambientes educativos. Sus líneas de investigación tienen un enfoque universitario, así como inclusión social y reducción de la brecha digital.

Dentro de sus principales actividades están:

- Redacción de propuestas de proyectos consorciados de innovación/investigación para presentar a programas de financiamiento internacional.
- Publicaciones de investigación en conferencias, libros y revistas indexadas.
- Establecimiento de contacto con investigadores en Universidades para cooperación entre instituciones y generación de convenios.
- Organización de conferencias internacionales para contar con la presencia de investigadores de alto nivel.
- Promover la investigación para los alumnos de Universidad Galileo.

### e-Marketing y Comunicación

Se encarga recopilar, integrar y organizar la información de cada una de entidades académicas de la Universidad, la cual es publicada en diversos medios de comunicación, siendo el canal principal el Portal de la Universidad y otros medios web.

Dentro de sus principales servicios están:

- Creación de campañas de mercadeo y comunicación web.
- Periodismo institucional en línea.
- Mercadeo Web Social.
- Diseño y creación de contenido multimedia.

### Help Desk

Se especializa en brindar soporte técnico a los usuarios, con la finalidad de apoyarles a resolver los incidentes y problemas que se presenten.

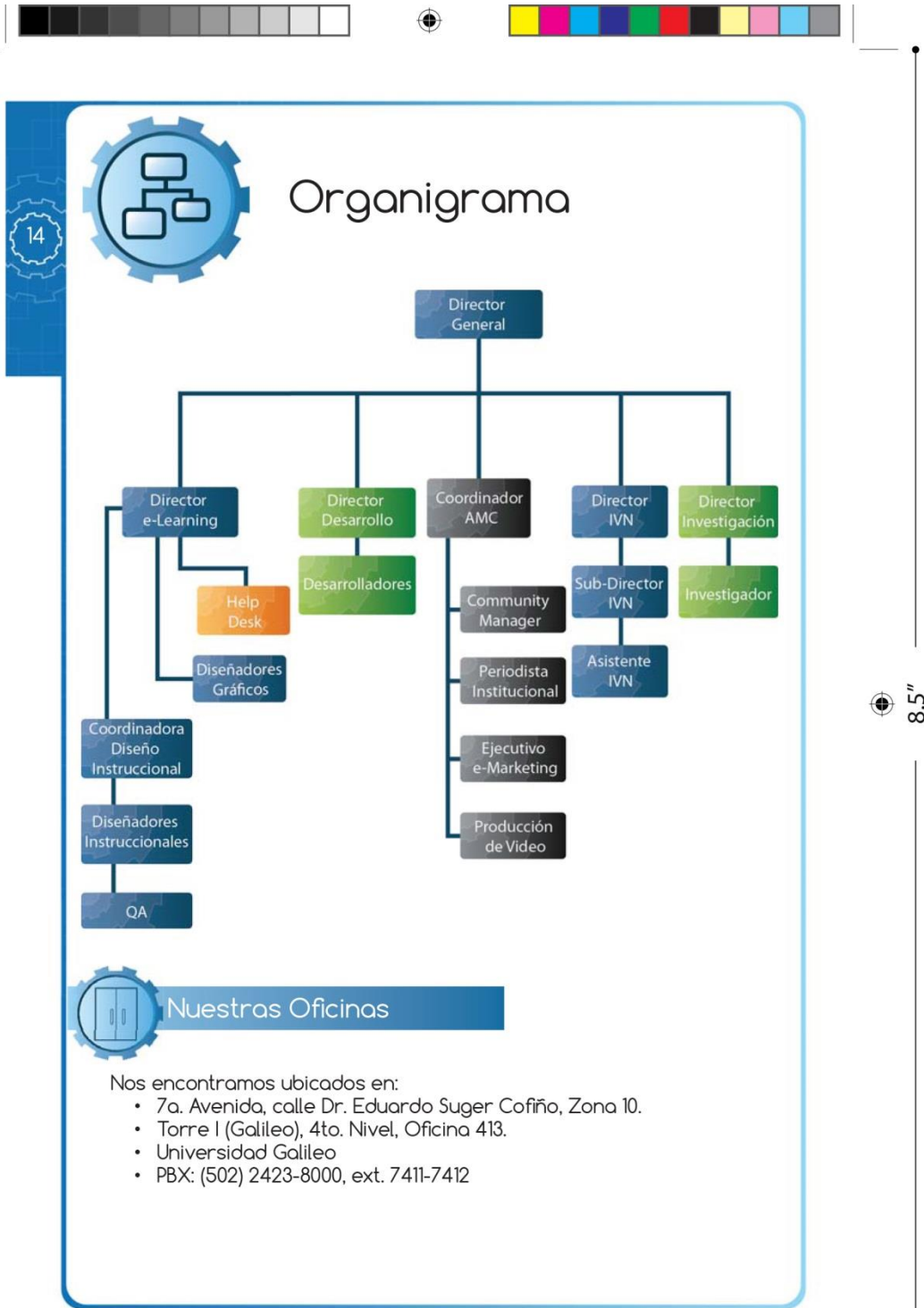
Entre sus principales servicios están:

- Atención personal, telefónica y electrónica a los usuarios.
- Asistencia a las áreas del Departamento
- Soporte técnico de plataforma educativa GES



8.5"







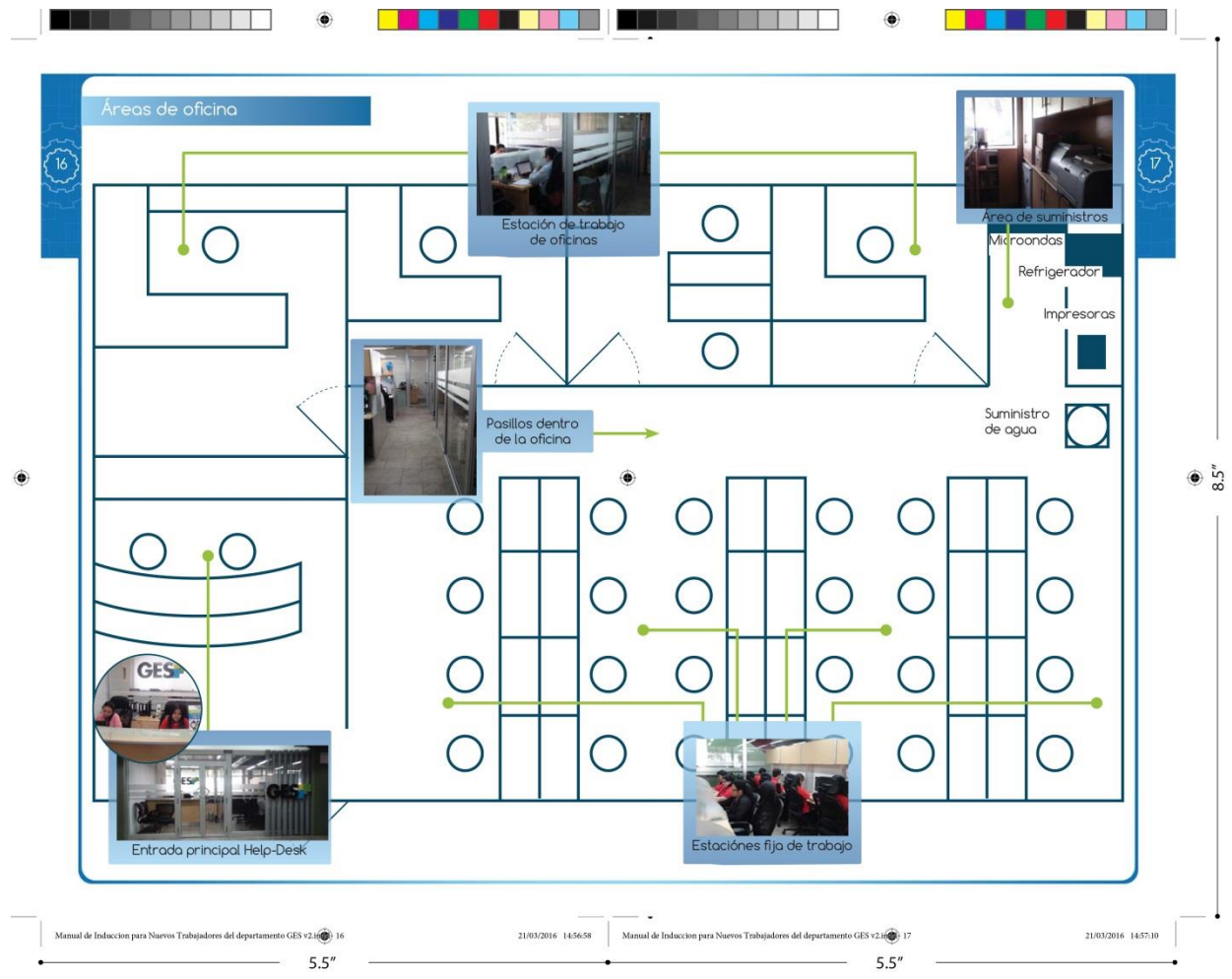
Directorio General			
	Nombre	e-mail	Extensión
e-Learning	<b>Director General</b>		
	Rocael Hernández	roc@galileo.edu	7410
	<b>Director e-Learning</b>		
	Miguel Morales	amorales@galileo.edu	7413
	<b>Coordinadora Diseño Instruccional</b>		
	Mónica de la Roca	monica_dlr@galileo.edu	7411 / 7412
	<b>Diseñador Instruccional</b>		
	Daniel Contreras	danielcm@galileo.edu	7411 / 7412
	Janna Khramova	jannakh@galileo.edu	7411 / 7412
	Bianka Álvarez	bianka.alvarez@galileo.edu	7411 / 7412
Carla Sandoval	@galileo.edu	7411 / 7412	
Flor Sagastume	fsagastume@galileo.edu	7411 / 7412	
Elí Bor	elibor@galileo.edu	7411 / 7412	
<b>Diseñador Gráfico</b>			
Manuel Véliz	manuel_ges@galileo.edu	7411 / 7412	
Ferando Cubur	fercubur@galileo.edu	7411 / 7412	
Desarrollo	<b>Director Desarrollo</b>		
	Byron Linares	bhlr@galileo.edu	7415
	<b>Desarrollador</b>		
	Isabel García	igarcia_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Cinthia Rodríguez	crodriguez_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Ana Pérez	aperez_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Johnathan	jrodas_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Kevin Guerra	kguerra_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Alexis Guerra	aguerra_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	Luis Sagastume	luissagastume@galileo.edu	7411 / 7412
Área de e-Marketing y Comunicación Web	<b>Coordinador AMC</b>		
	Mario Molina	m.molina@galileo.edu	7414
	<b>Community Manager</b>		
	Kareen Archila	kareenarchila@galileo.edu	7411 / 7412
	<b>Periodista Institucional</b>		
	César Martínez	cesarmartinez@galileo.edu	7411 / 7412
	<b>Ejecutivo e-Marketing</b>		
	Ana Julia Cano	ajcano@galileo.edu	7411 / 7412
	<b>Producción de Video</b>		
	Juan Luis	j.pineda@galileo.edu	7411 / 7412
Help-Desk	<b>Coordinadora Help-Desk</b>		
	Astrid Ixcoy	astrid_ges@galileo.edu	7411 / 7412
	<b>Help-Desk</b>		
Claudia	ayuda_ges@galileo.edu	7411 / 7412	
Michelle	ayuda_ges@galileo.edu	7411 / 7412	
Instituto Von Neumann	<b>Director IVN</b>		
	Rocael Hernández	roc@galileo.edu	7410
	<b>Sub-Director IVN</b>		
	Miguel Morales	amorales@galileo.edu	7413
	<b>Asistente IVN</b>		
Paola Arango	paola_ges@galileo.edu	7417	
Investigación	<b>Coordinador de Investigación</b>		
	Hector Amado	hr_amado@galileo.edu	7416
	<b>Asistente IVN</b>		
Manuel		7411 / 7412	



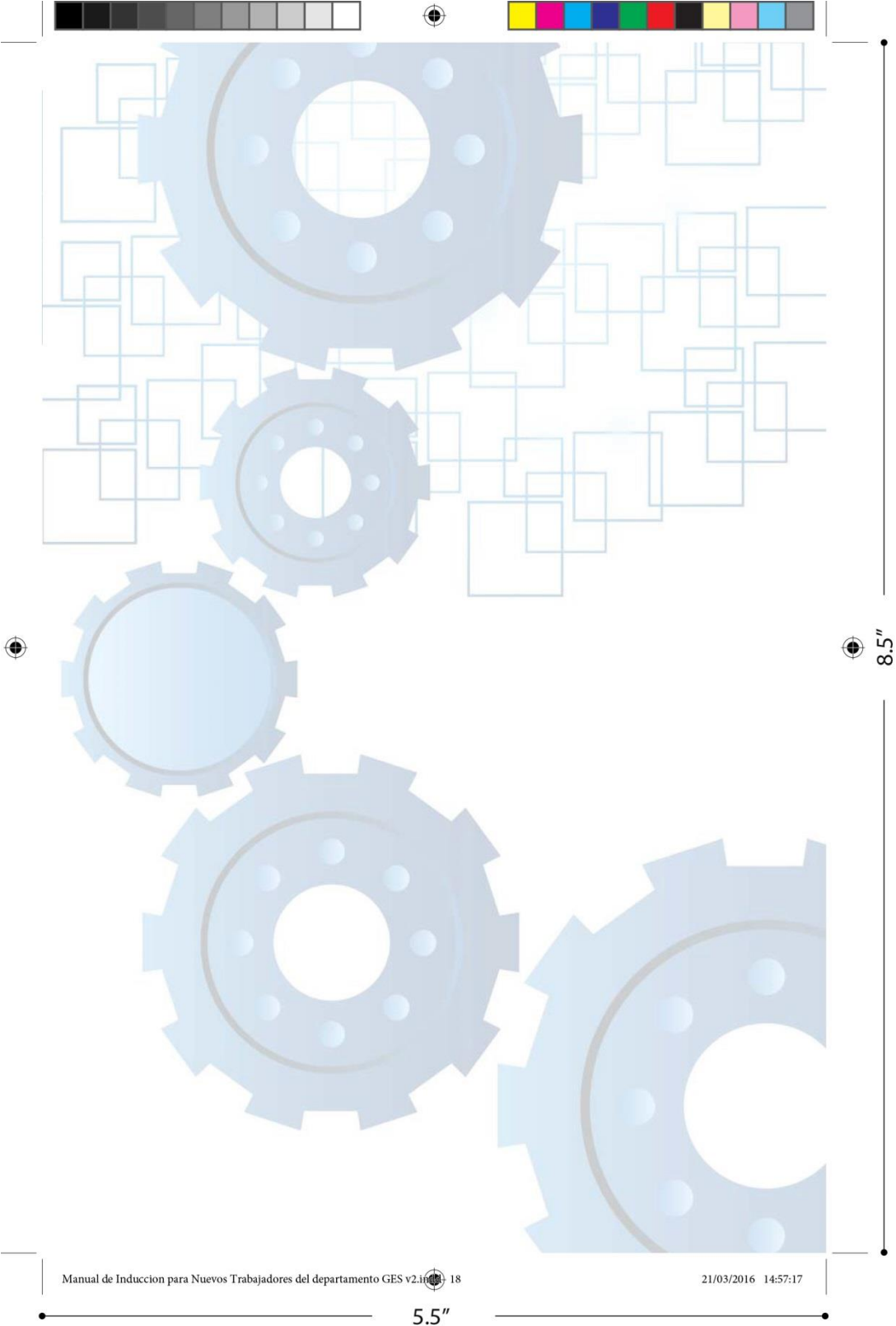
8.5"

5.5"

# Páginas 16 y 17 - Mapa de oficina

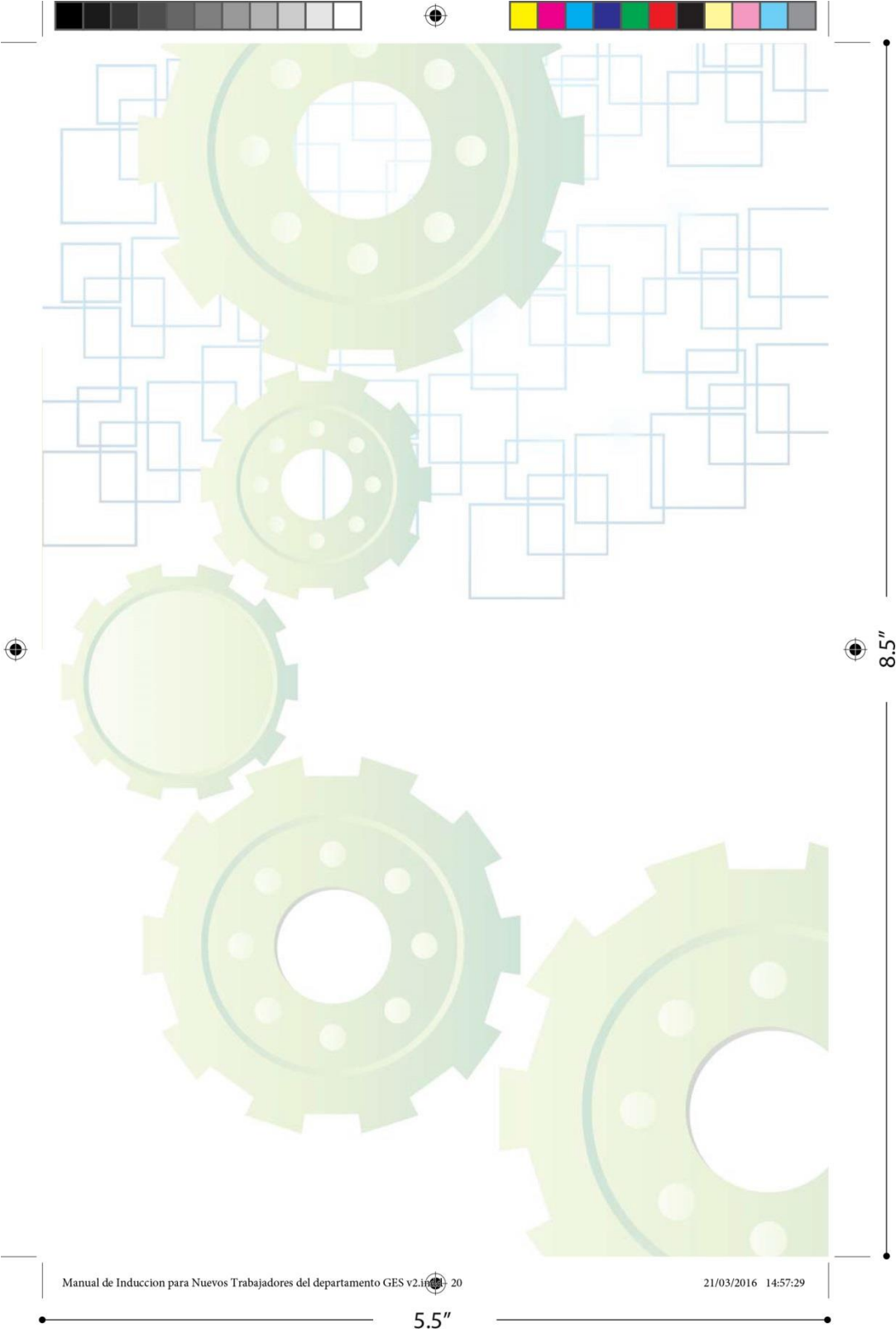


**Página 18 - Página de fin de sección**



Página 19 - Portada de sección "Derechos y obligaciones"







## Derechos

### Salarios

- Al formar parte del personal del departamento, se ha acordado un salario el cual será entregado al final de cada mes como remuneración a los servicios que presta dentro del departamento.
- A fin de poder gozar de este beneficio debe tener su papelería en orden y completa, la cual es entregada al departamento de prestaciones para que hagan los tramites necesarios:
  - Curriculum Vitae completo
  - Copia de DPI
  - Contar con cuenta monetaria del banco industrial

Si usted factura debe tomar en cuenta añadir a su papelería lo siguiente:

- Contar con facturas propias
- Entregar copia de RTU actualizado
- Entregar su factura a más tardar el 20 de cada mes

Las facturas las emitira con los siguientes datos:

- Nombre: Universidad Galileo
- Dirección: Ciudad
- Nit: 2558484-7

### Prestaciones

- Las prestaciones se dan a las personas que forman parte de planilla según lo convenido al ser contratado.
- Los trabajadores que presten servicios tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones en proporción al número de días trabajados en el año.
- Los períodos de vacaciones se coordinan con el jefe del departamento inmediato y se dividen en dos periodos anuales.
- Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo y bono catorce anual equivalente a un sueldo cada uno proporcional al tiempo laborado para el departamento.

21

8.5"



## Derechos Generales

Desde el primer día usted empezará a relacionarse con sus jefes y compañeros de trabajo, quienes estarán dispuestos a colaborar con usted. Su esfuerzo en el desempeño de su trabajo contribuirá a lograr los objetivos de su área, del departamento, de la Universidad y de su beneficio personal.

Su Jefe Inmediato es el encargado de brindarle su plan de inducción tanto del Departamento GES, dentro de su Área y atribuciones. Las buenas relaciones entre ustedes son indispensables para el buen funcionamiento del Departamento GES.

22



## Horario de almuerzo y recesos

- Se ha definido un horario específico para el almuerzo, no deberá permanecer dentro del área de trabajo mientras consume alimentos.
- Con el objetivo de mejorar la productividad del colaborador, a través de proveerle un espacio de distracción que le permita retomar el enfoque necesario para lo que pueda producir, se implementará un receso de 20 minutos durante la mañana (10:00 - 10:20 a.m.) para que pueda llevar a cabo cualquier actividad personal que quisiera realizar.

NOTA: Este tiempo no es negociable en ningún otro horario, ni intercambiable. No habrá receso por la tarde.



## Permisos

Para la solicitud de un permiso especial es necesario que el trabajador indique con anticipación el día de su falta a su jefe inmediato y llenar el formulario correspondiente para dicha solicitud.

El formulario podrá solicitarlo en el área de HelpDesk indicando la fecha en que se faltara al trabajo y a la vez indicando la o las fechas en que estas horas serán reponidas.

El formulario será impreso y deberá firmarlo y entregarlo a su superior para que este también lo firma. Posteriormente deberá llevar el formulario a HelpDesk para que archiven el documento.





## Becas de Estudio

Al formar parte del equipo de trabajadores de Universidad Galileo usted tiene como derecho recibir una beca de estudio completa.

### Requisitos para aplicar a Beca

- Estar debidamente inscrito y pagar el 50% de Matrícula.
- Presentar Solicitud de Cuota Especial debidamente llenado, completo y firmado (solicitar formulario en Atención Financiera al Estudiante).
- Carta del Jefe donde indique que su horario de estudio no interfiere con el horario de trabajo.
- Copia de DPI.
- Cancelar el costo administrativo de Q300.00 bajo concepto SB(solicitud de beca nueva No Reembolsables), en agencia BI-Galileo.
- Solicitud de cuota especial debidamente llena y firmada.

### Procedimiento de trámite de cuota especial

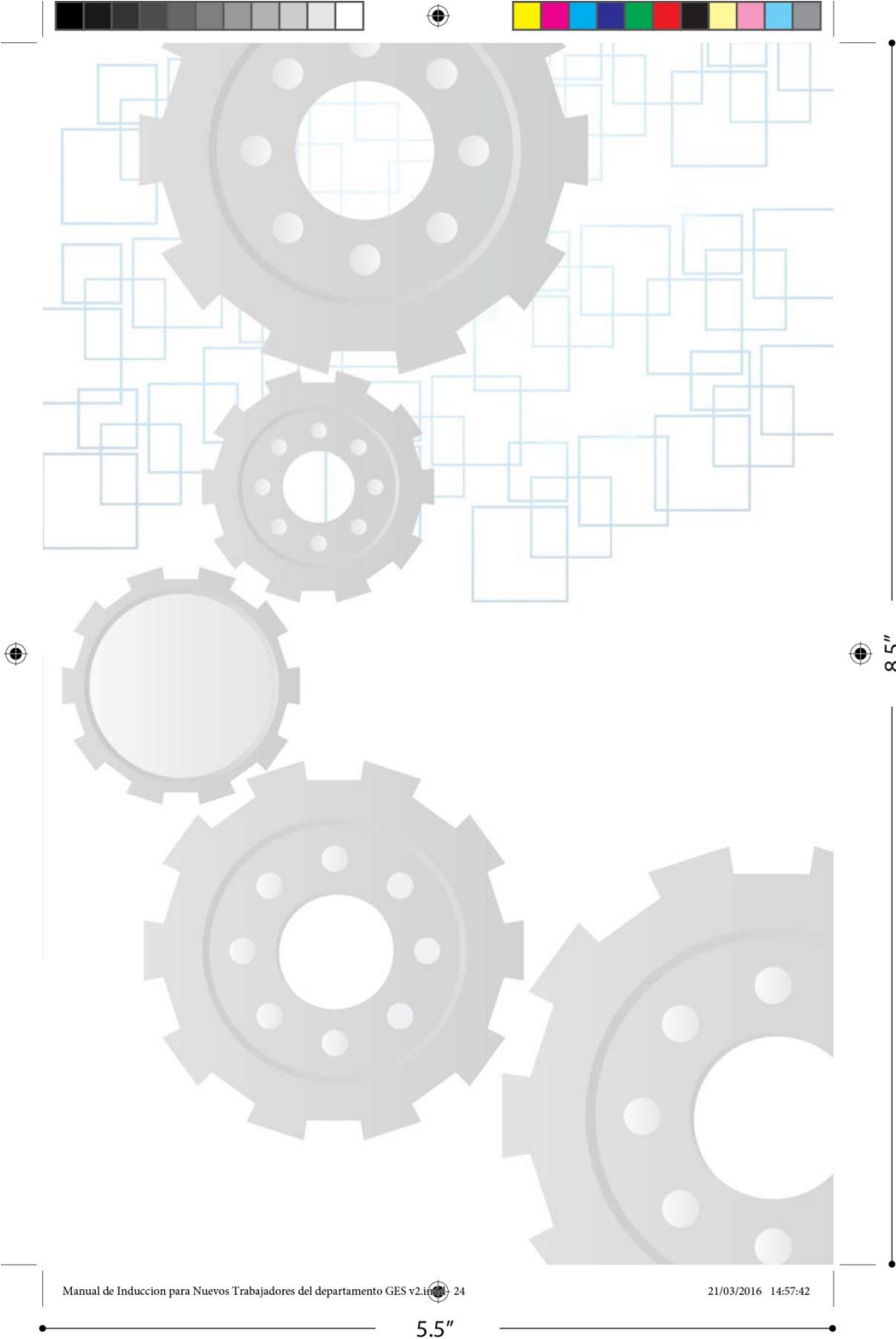
- Presentarse con el expediente completo al departamento de Atención Financiera al Estudiante de la Universidad Galileo, fecha límite para presentar la solicitud: durante las dos semanas de inicio de clases; de lo contrario su solicitud se iniciará hasta el próximo ciclo.
- Su solicitud se traslada al Comité Atención Financiera al Estudiante para su evaluación correspondiente, durante el período antes mencionado.
- Esperar resolución por parte del Departamento de Atención Financiera al Estudiante de la universidad.

### Procedimiento de "Renovación de Beca"

- No tener cursos perdidos.
- Promedio trimestral y/o semestral de 80 puntos.
- Inscribirse y pagar el % de Matrícula y cuotas según su promedio del ciclo anterior.
- Cancelar el costo administrativo trimestral de Q75.00/ semestral Q150.00; bajo el concepto RSB.
- El trámite deberá realizarlo durante las inscripciones y a más tardar las primeras dos semanas de inicio de clases; de lo contrario deberá presentar una carta dirigida al Comité de Atención Financiera Al Estudiante en donde indique el argumento válido de su trámite fuera de fecha.

23

8.5"





## Obligaciones



### Horarios de Trabajo

Las diferentes jornadas de trabajo estipuladas son las siguientes:

- Lunes a Viernes: 7:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 8:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 9:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m a 3:00 p.m.

Nota: cada jornada de trabajo se encuentra relacionada al puesto que desempeña y a lo convenido con cada colaborador.



### Retrasos y Ausencias

- Se dará tolerancia de un máximo de 15 minutos a la hora de entrada. Después de esto, se considerará un retardo.
- El retardo de tiempo deberá recuperarlo el mismo día de lo ocurrido, al finalizar su día, sin ninguna excusa o intercambio de días.
- En caso de que se encuentre atrasado, deberá comunicarse vía telefónica con su Jefe Inmediato para notificar el motivo de su retraso.
- La puntualidad en el horario de trabajo es muy importante, por lo que en caso de que los retardos sean recurrentes se hará una llamada de atención verbal al colaborador. Si el caso reincide, se realizará llamada de atención escrita y puede conllevar a despido sin previo aviso.



8.5"

5.5"



## Cuidado y Limpieza

### Estación de Trabajo Help Desk

- Mantener ordenada el área de recepción (área de impresora, área de archivos, etc.)
- No dejar a la vista ningún tipo de papelería importante del departamento (Memos, cotizaciones, cartas, etc.)
- El uso de carteles, mantas o afiches en la pared queda totalmente prohibido.
- Documentos importantes para firma deben estar archivados en el folder correspondiente.
- No instalar ningún tipo de software no autorizado al equipo de cómputo.

### Estación fija de Trabajo

- La estación de trabajo fue diseñada para que el CPU del computador se coloque en la parte inferior del lado izquierdo (parado en el suelo) y el monitor, teclado, mouse, en el tablero principal.
- Todos los objetos personales que no tengan relación directa con el desempeño de nuestro trabajo (chumpas, mochilas, platos, etc.) deben de quedar almacenados en la parte superior de la estación de trabajo. (No coloque nada encima de la silla)
- Está prohibido colocar poster's, afiches, calcomanías, o cualquier material autoadhesivo en la parte frontal de su estación de trabajo.
- Material de capacitaciones, talleres, certificación, etc. tenerlo todo ordenado en el lugar asignado (No invadir otras estaciones de trabajo)
- No instalar ningún tipo de software no autorizado al equipo de cómputo. (Incluye música, películas, software sin licenciamiento, etc.)
- Toda hoja de papel que no se utilice debe colocarse en la caja de reciclaje
- No amontonar las hojas en un rincón.
- Si utilizan tazas o algún recipiente de comida no dejarlo en la estación de trabajo y menos si estos están sucios, por favor quitarlos y guardarlos.

26

8.5"

5.5"



### Estación de Trabajo para oficina

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores que tienen asignada una oficina, mantenerla siempre limpia y ordenada.
- Política de puertas abiertas, durante el horario de trabajo, se debe de mantener siempre las puertas abiertas (a menos que se requiera cerrarlas para una reunión de trabajo), es importante recordarles que cada uno es responsable de su extensión de teléfono. (se solicita mensualmente un reporte de llamadas al departamento de redes).
- No mantener cajas con artículos personales/laborales a la vista dentro de la oficina, se recomienda en la medida de lo posible ordenarlos en los espacios asignados o colocarla atrás del escritorio.
- No reducir/eliminar la visibilidad del puesto de trabajo, con monitores o computadoras.



8.5"

27

5.5"



## Normas Generales

- El aire acondicionado está configurado para mantener una temperatura ambiente agradable, Help-desk es el único personal autorizado para cambiar la temperatura. (esto a solicitud del equipo de trabajo) NOTA: Se considerará los cambios de temperatura que satisfagan a la mayoría.
- Las llaves principales de la oficina son administradas por Help-desk, ellas son las responsables de abrir y cerrar las oficinas. En caso de emergencia se mantendrá una copia en Gerencia de Edificios.
- La iluminación de la oficina, debe ser la más adecuada para todo el horario de trabajo. Las estaciones de trabajo deben permanecer iluminadas (Los tres interruptores encendidos)
- Mantener un ringtone de celular en volumen bajo o utilizar vibrador, no se permite el uso del bbchat en horarios de oficina.
- Está totalmente prohibido el uso de facebook o red social similar en horario de oficina. Solamente está permitido en el caso de los administradores de AMC y de e-Learning únicamente para tareas de trabajo. En caso de que se sorprenda a un colaborador haciendo uso de redes sociales en su horario laboral se hará una llamada de atención escrita y si el caso reincide puede conllevar a despido sin previo aviso.
- Atender las llamadas personales fuera de la oficina y en la medida de lo posible reducir este tipo de interrupciones.
- No se puede traer/utilizar equipo de cómputo personal durante horario de oficina.
- Es responsabilidad de todos, mantener limpia el área del dispensador de agua, microondas y refrigerador. Si usted ensucia, usted debe de limpiar inmediatamente.
- Se recomienda no tomar alimentos en su estación de trabajo, si esto es realmente inevitable; debe hacerlo con el cuidado de no ensuciar el área ni el equipo y echar ambiental luego de tomar alimentos. Se exhorta a utilizar las áreas de cafetería.



8.5"

5.5"



### Uso de Uniforme

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores utilizar el uniforme que ha sido establecido por la universidad durante su horario de trabajo.
- Cada trabajador deberá usar el Gafete autorizado por la universidad para ser identificado como trabajador de esta institución.
- La universidad Galileo ha establecido una camisa y pantalón de un color determinado para cada día de la semana como se detalla a continuación:

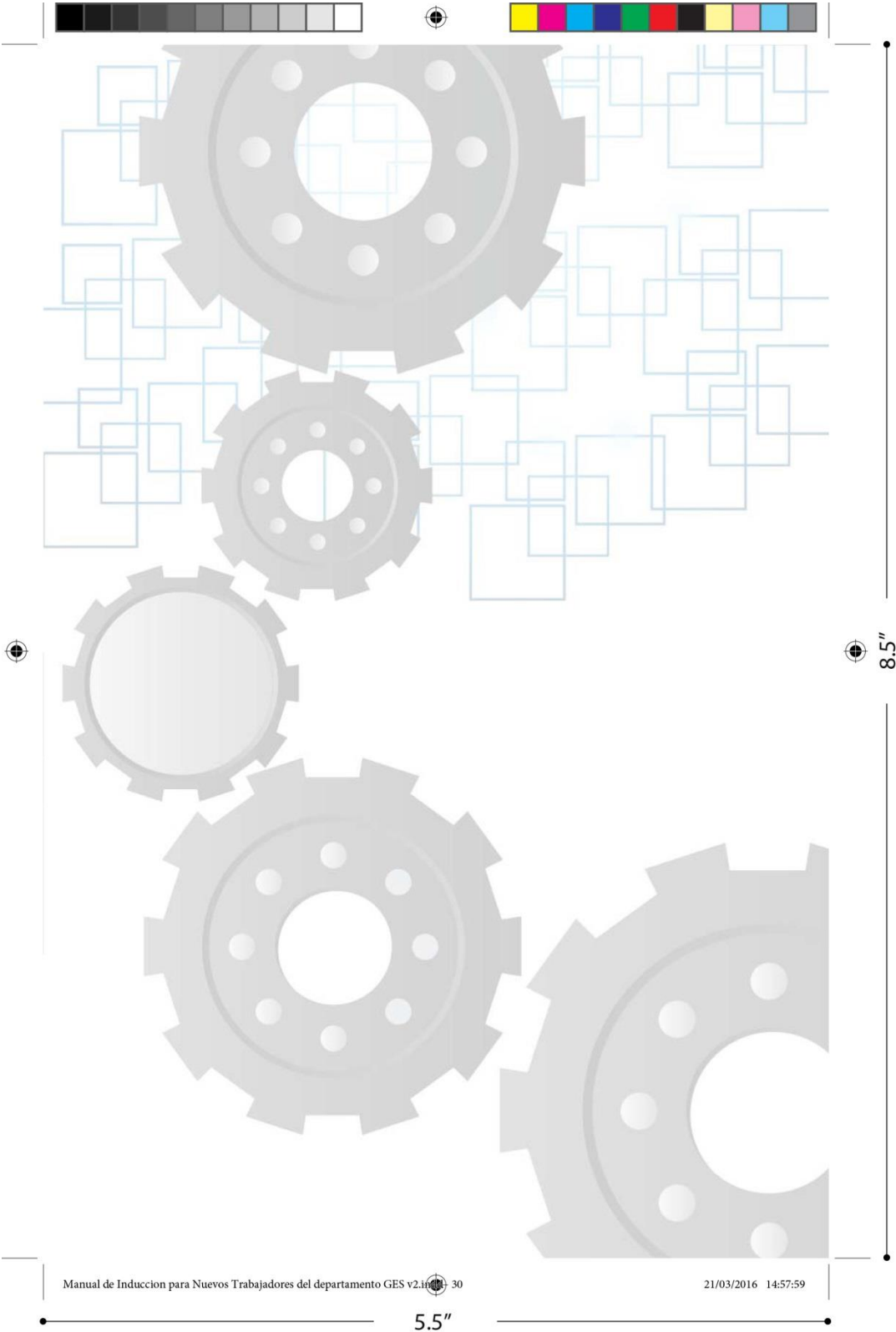
Día	L	M	M	J	V	S
Polo						
Pantalón						

### Solicitud de Uniforme

- Para solicitar uniforme deberá comunicarse con el departamento de prestaciones a través del siguiente correo solicitando el uniforme:

astorga@galileo.edu

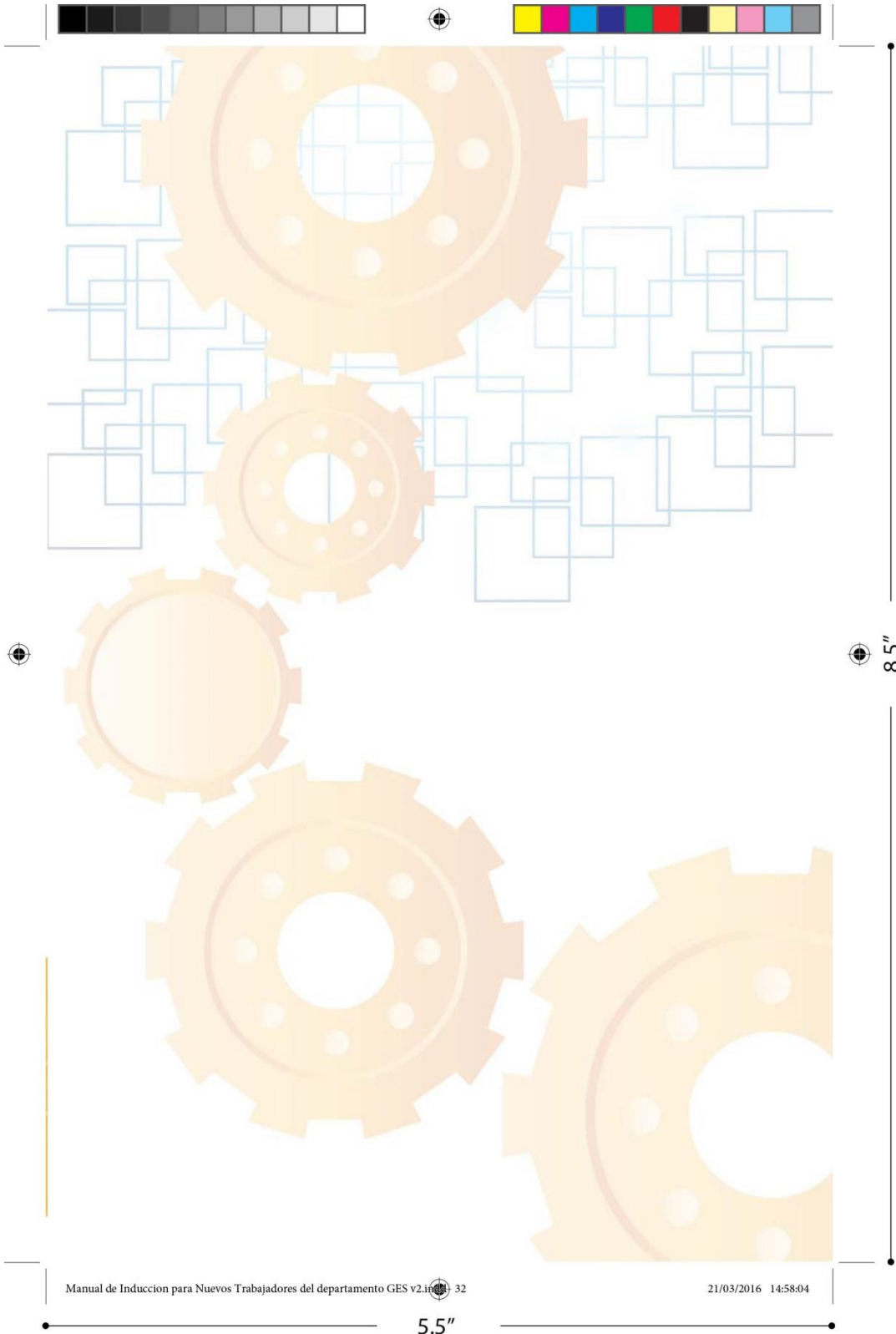
- Deberá estar pendiente de las indicaciones para tomar medidas del uniforme en las fechas que se le indique. Los uniformes no se solicitan cada mes por lo que deberá esperar la notificación que será enviada a su correo.





Página 31 - Portada de sección “Buenas prácticas”.







## Buenas Prácticas

### Actitudes

- Todo usuario que se acerca al GES merece ser tratado bien, correctamente, con un máximo de calidad y eficacia, además de cortesía.
- El usuario define qué es lo relevante, los ritmos y tiempos. Nosotros intentamos adaptarnos a él, no al revés. El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones.
- La atención al usuario se basa en la "empatía" del miembro del equipo GES con el usuario que solicita, lo que significa ponerse en el lugar del usuario.
- Debemos actuar conscientes de que para el usuario quien le atiende responde por toda la organización y la representa, no es un mecanismo neutro, sino la cara y los ojos y el responsable global de todo el GES. El miembro del GES que atiende a un usuario es la primera y básica línea de comunicación.
- Debemos demostrar interés, preocupación, por resolver el problema del usuario. No sólo se trata de tener éxito en la respuesta, sino de hacer evidente que trabajamos duro para ser útiles, en cualquier caso (hasta cuando no tenemos éxito).
- No hace falta saberlo todo, ni mucho menos, pero sí tener un buen control de los recursos, productos y servicios con que se cuenta.



### Recepción de Usuarios

- Ser y mostrarse accesible/disponible es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atender sin demora).
- La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, evitando transmitir la sensación de tener otra "ocupación" (mucho menos, la lectura del correo o similar). Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.
- El área de atención a usuarios, debe estar siempre atendida, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El personal que los atiende será accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento. No conviene estar "escondido".
- Se debe tener a mano, actualizada y clasificada, la documentación necesaria (bifolios impresos, horarios de talleres y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.
- Es recomendable que el lugar de trabajo, que es de atención al usuario, esté ordenado, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado.
- La frase de apertura del diálogo, debería resumir nuestra filosofía de la atención al usuario "Buenas tardes, ¿en qué puedo servirle?".
- Muchos usuarios no son anuentes a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Debe actuarse con tacto, trasmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles ("¿Te explico cómo funciona...?"), sin recalcar sus carencias o desconocimiento ("¿No sabes cómo funciona...?")



8.5"



- En la atención por teléfono es imprescindible, al tomar una llamada, identificar el servicio lo primero y saludar, mediante el siguiente mensaje: "GES, buenos días, le atiende Juan en que le puedo servir?..." Nada hay tan impersonal como responder en un servicio público muy activo, "¿Alo?".
- Es imprescindible tomar los recados para compañeros ausentes o hacerse uno cargo de la demanda, no terminar con un "no está", "no sé", "vuelva más tarde". Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

NOTA: A lo que se refiere atención a usuarios, cualquier miembro del GES está en la obligación de atender al usuario, para ello debe tomarse la información necesaria para que luego sea procesada por el área de Help Desk y se determine a qué nivel de soporte técnico corresponde.

Los objetivos en nuestras respuestas son: no responder que no, no dejar nada sin responder, perseguir la solución de los problemas, que la respuesta sea completa (no pesada, ni confusa), adaptada a las conveniencias del usuario, rápida pero suficientemente fiable.



### Apoyo entre áreas de Trabajo

Es de vital importancia que cada una de las áreas que conforman nuestro departamento, estén integradas en el desarrollo de actividades a través de los procesos creados en cada una de ellas. Se debe cumplir con todos los tiempos establecidos de respuestas (indicados en los procedimientos), respetar el flujo definido para cada uno de los procesos y sobre todo recordar que el trabajo de cada uno puede influir o afectar el trabajo de otro colaborador.

Tomando en cuenta que todo trabajo, desarrollo o actividad estará enfocada en el beneficio que tendrán los usuarios finales y conceptualizada en forma de proyecto, se deberá de seguir una serie de fases. Tome en cuenta que necesitará la colaboración de varias sub áreas del Departamento, para ello se recomienda:

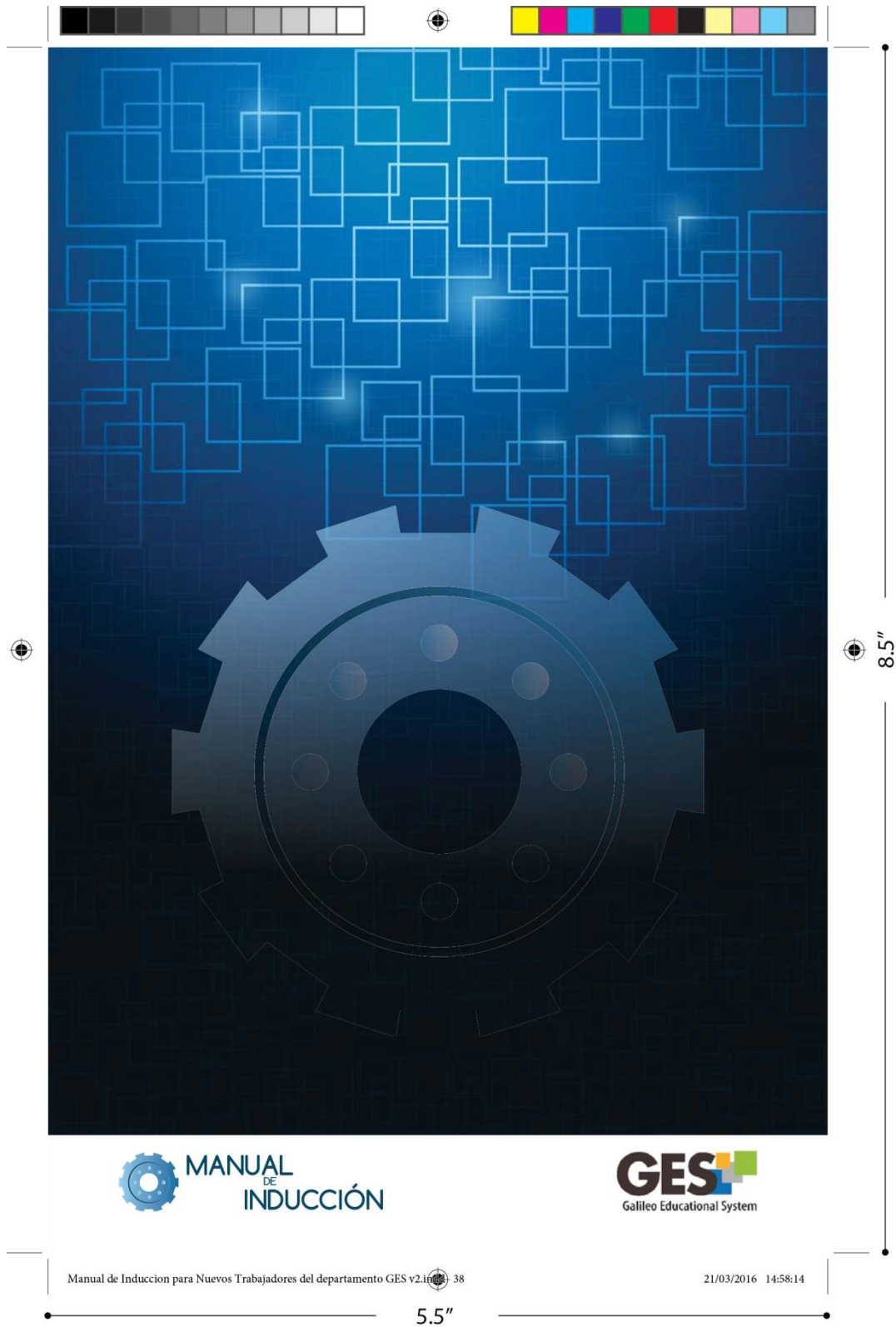
1. Toda interacción, solicitud o notificación, deberá ser realizada por mail, al director de cada una de las áreas (Desarrollo o e-Learning) para su posterior planificación.
2. Deberá de tomar en cuenta que todas las áreas se rigen a una planificación, por tal motivo, debe de organizarse en función de la disponibilidad de cada uno de los colaboradores.
3. En todas las reuniones que se lleven a cabo (organización, planificación, de trabajo, etc.) se deberá generar una minuta (resumen de la misma)
4. Cada uno de los líderes de proyecto es responsable de culminar con éxito lo solicitado.



8.5"

5.5"

# Contraportada



# **Capítulo X – Producción, reproducción y distribución**



## Capítulo X – Producción, reproducción y distribución

En este capítulo se presentan los requerimientos económicos para el desarrollo de este proyecto.

### 10.1 Plan de costos de elaboración

En base a la elaboración del contenido del manual de inducción se detallan los costos relacionados a la elaboración.

Los costos de elaboración se calculan en base al promedio salarial estándar aproximado de un diseñador gráfico en Guatemala.

- a. Pago de día de trabajo Q 200.00
- b. Hora promedio Q 25.00

Especificaciones del material	Descripción del proceso	Tiempo de desarrollo	Costo de elaboración
Manual de Inducción Galileo Educational System –GES–. Medidas: 5.5” X 8.5” 16 hojas internas más portada y contraportada en FullColor	Investigación y recopilación de datos	84 horas	Q 2,100.00
	Proceso creativo	12 horas	Q 300.00
	Bocetaje	68 horas	Q 1,700.00
	Digitalización	80 horas	Q 2,000.00
	Toma de Fotografías	4 horas	Q 100.00
	Retoque fotográfico	8 horas	Q 200.00
		Total	Q 6,400.00

## 10.2 Plan de costos de producción

En esta etapa el manual elaborado pasa por una evaluación para ver si el contenido llena las expectativas requeridas según los objetivos del proyecto, y en base a los resultados obtenidos se realizan cambios para presentar los artes finales de la propuesta gráfica.

Descripción del proceso	Tiempo de desarrollo	Costo de elaboración
Proceso de validación	20 horas	Q500.00
Artes finales	48 horas	Q1,200.00

## 10.3 Plan de costos de reproducción

En base a los requerimientos del cliente, se define la producción de un total de 100 manuales de inducción en formato impreso. Las dimensiones del manual de inducción son de 5.5” X 8.5 (media carta) con un total de 36 páginas impresas en full color en papel couche, la portada y contraportada impresas en texcote calibre 12. Se detalla a continuación el costo de reproducción según lo cotizado. (Véase en anexo C)

Imprenta	Cantidad	Valor de 1 manual de inducción	Total
Litografía IMPRESA S.A.	100	Q46.90	Q4,690.00

Litografía IMPRESA S.A. tiene el mejor precio y es la que se recomienda para realizar la impresión de los manuales de inducción para el departamento GES. El total del costo de impresión de los 100 manuales de inducción es de Q4,690.00

#### 10.4 Plan de costos de distribución

El área de HelpDesk es la encargada de distribuir los manuales a los trabajadores, por lo que el plan de costos de distribución no representa ningún costo.

#### 10.5 Cuadro con resumen general de costos

Descripción	Costo
Costos de elaboración	Q6,400.00
Costos de producción	Q1,200.00
Costos de reproducción	Q4,690.00
Costos de distribución	Q 0.00
Total	Q12,290.00

# **Capítulo XI - Conclusiones y recomendaciones**

## **Capítulo XI - Conclusiones y recomendaciones**

### **11.1 Conclusiones**

11.1.1 Se diseñó un manual de inducción impreso que permite orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales del Galileo Educational System -GES- de Universidad Galileo.

11.1.2 Se investigó la información necesaria acerca del contenido que conforma un manual de inducción, que sustenta el desarrollo del proyecto.

11.1.3 Se recopiló la información relacionada a las áreas de trabajo del departamento Galileo Educational System -GES- y se integró al contenido del manual de inducción.

11.1.4 Se crearon íconos que representan visualmente cada sección del manual de inducción, por lo que el grupo objetivo puede identificar claramente el contenido de cada una de ellas.

11.1.5 Se fotografió cada una de las áreas del departamento que permite al nuevo colaborador ubicar e identificar fácilmente las diferentes áreas de trabajo.

11.1.6 Se diagramó el contenido del manual de inducción, textos, ilustraciones y fotografías, lo que facilita la lectura de la información al grupo objetivo.

## **11.2 Recomendaciones**

11.2.1 Implementar el uso del manual de inducción impreso en trabajadores que inician labores dentro del departamento, para que conozcan el ambiente organizacional.

11.2.2 Se exhorta que los trabajadores regulares tengan también un manual de inducción para que conozcan bien los reglamentos que rigen el departamento, en especial aquellos que están involucrados directamente con la inducción de nuevos trabajadores.

11.2.3 Que los cambios que surjan en la estructura de la organización como organigrama y directorio se actualicen en el manual mediante notas

11.2.4 Se sugiere que el personal esté al tanto de los cambios que surjan en la organización para actualizar la lista de contactos y la estructura del organigrama contenidos en el manual de inducción.

11.2.5 El colaborador debe revisar constantemente el manual a fin de familiarizarse con los temas que lo conforman, esto le permitirá cumplir de mejor manera sus responsabilidades como trabajador de la empresa.

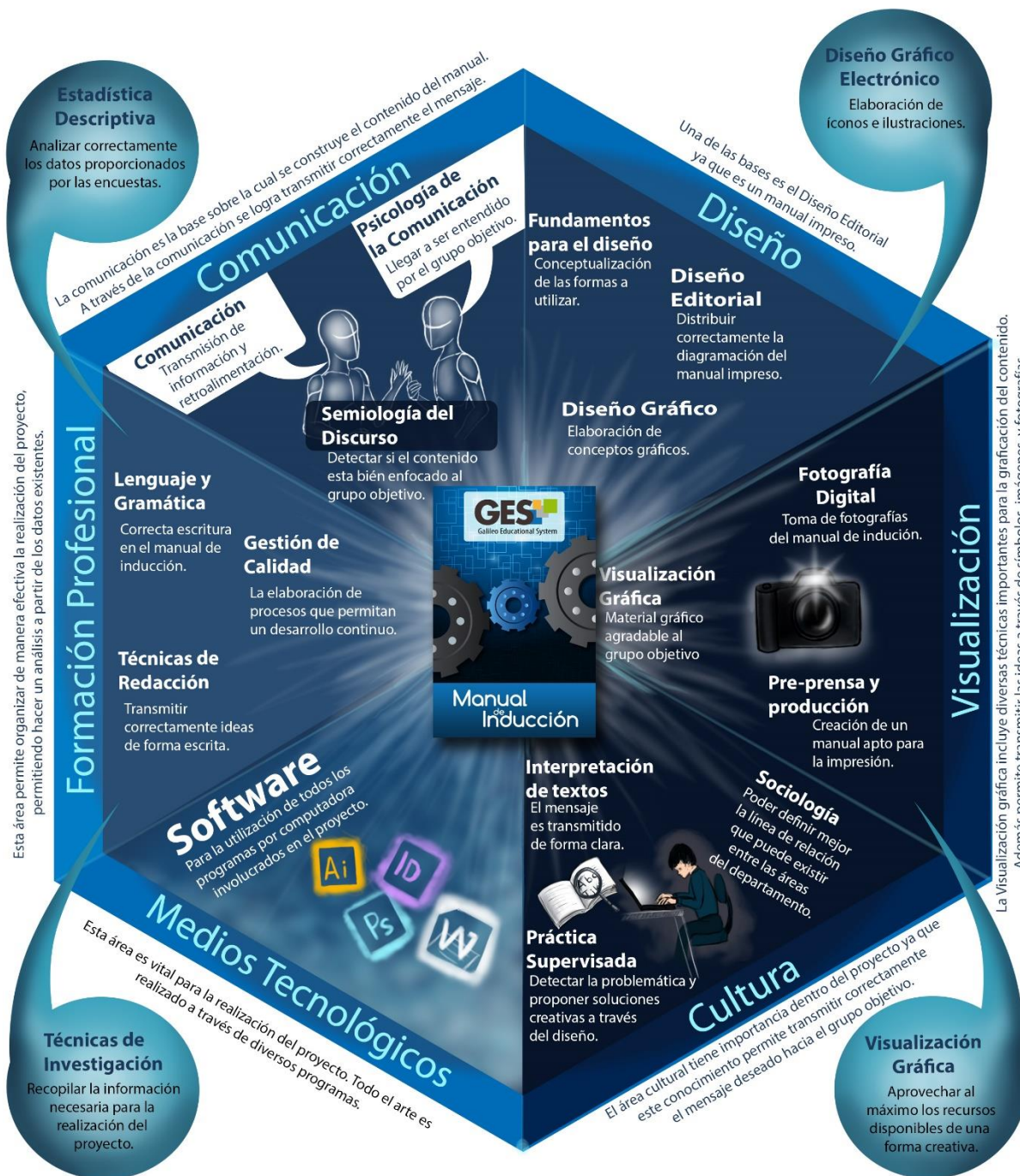
11.2.6 Los íconos usados se puedan utilizar en otras piezas gráficas del departamento para que el personal identifique fácilmente el material y las áreas respectivas.

11.2.7 Se aconseja que en un período prudente se actualicen las fotografías usadas en el manual.

11.2.8 Mantener la diagramación sugerida en próximas versiones del manual, ya que el contenido ha sido dispuesto de manera ordenada según los temas que lo conforman.

## **Capítulo XII - Conocimiento general**

## Capítulo XII - Conocimiento general





## **Capítulo XIII – Referencias**

## Capítulo XIII – Referencias

### Bibliografía

- de Buen Unna, J. (2000). Manual de diseño editorial, Mexico, D.F.: Editorial Santillana.
- Dessler G. (2001). Administración de personal. México: Pearson.
- Edwards, B. (2000). Nuevo Aprender a dibujar con el lado derecho del cerebro 7ma edición, Barcelona: Urano.
- Frascara, J (2000). Diseño Gráfico y Comunicación, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Infinito.
- Giddens, A. (2000). Sociología Tercera edición revisada. Madrid: Alianza editorial S.A.
- Koontz, H. (1998). Administración una perspectiva Global: McGraw Hill, 6ta edición.
- Marcelo C., Puentes, D., Ballesteros, M.A., Palazón, A. (2000). e-Learning Teleformación ediciones. Barcelona: Gestión.
- Ongallo, C. (s.f.). Manual de Comunicación, Guía para gestionar el conocimiento de la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Dykinson S.L.
- Orejuela, J. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación. Universidad de San Buenaventura: Bonaventuriana.
- Thompson, Arthur A., Peteraf, Gamble, Strickland (s.f.). Administración estratégica, teoría y casos, 18va. Edición. Nueva York: McGraw Hill.
- Wong, Wucius (1995). Fundamentos del Diseño editorial. Mexico: Gustavo Gill.

## **Biblioweb**

Blended learning y su implantación en la empresa. Recuperado de

<http://elearning.ciberaula.com/articulo/blearning/>

Carreño D. (2015) Las Tendencias del Diseño Gráfico en 2015. Recuperado de

<http://www.waarket.com/las-7-tendencias-del-diseno-grafico-en-2015/>

Colle R. El contenido de los mensajes icónicos, Revista Latina de Comunicación Social, La Laguna (Tenerife), Santiago de Chile. Recuperado de

<http://www.razonypalabra.org.mx/libros/libros/Mensajes.pdf>

Cumpa, L. A. (2002) Fundamentos de diagramación. Recuperado de

[https://books.google.com.gt/books?id=xAH\\_D32gCyQC&pg=PR1&dq=Fundamentos+de+diagramaci%C3%B3n+Cumpa+Gonz%C3%A1les&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20diagramaci%C3%B3n%20Cumpa%20Gonz%C3%A1les&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=xAH_D32gCyQC&pg=PR1&dq=Fundamentos+de+diagramaci%C3%B3n+Cumpa+Gonz%C3%A1les&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20diagramaci%C3%B3n%20Cumpa%20Gonz%C3%A1les&f=false)

Duarte, E. (1998). La creatividad como un valor dentro del proceso educativo. SciELO Brazil.

recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-85571998000100005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85571998000100005)

Definicionabc (s.f.) recuperado de <http://www.definicionabc.com/>

Definición.de (s.f.) recuperado de <http://definicion.de/>

Dessler, G. (2009) Administración de recursos humanos. Prentice Hall (11 ed.) Recuperado

<http://es.slideshare.net/kindofff/administracion-de-recursos-humanos-11-ed-dessler>

Dessler, G. y Varela, R. (2011) Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano.

Pearson (5 ed.). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Adm-Recu.pdf>

Diaz, F. (2005) Principios de diseño instruccional de entornos de aprendizaje apoyados con TIC: un marco de referencia sociocultural y situado. Recuperado de

<http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/41/art1.pdf>

Dykinson (2007) Comunicación Gráfica. Recuperado de

[https://books.google.com.gt/books?id=b\\_vdlizdTJAC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=MANUAL+DE+COMUNICACION+Dykinson&source=bl&ots=GjnFpbOwij&sig=WwT52z3C9qOa9sQQ6kn3XHucmzs&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi22u6F\\_qXJAhXESyYKHe4rB6YQ6AEIQDAH#v=onepage&q=MANUAL%20DE%20COMUNICACION%20Dykinson&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=b_vdlizdTJAC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=MANUAL+DE+COMUNICACION+Dykinson&source=bl&ots=GjnFpbOwij&sig=WwT52z3C9qOa9sQQ6kn3XHucmzs&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi22u6F_qXJAhXESyYKHe4rB6YQ6AEIQDAH#v=onepage&q=MANUAL%20DE%20COMUNICACION%20Dykinson&f=false)

ExpokNews. (2010). El lenguaje empresarial debe revestirse de transparencia. Recuperado de

<http://www.expoknews.com/lenguaje-empresarial-debe-revestirse-de-transparencia/>

Fernández García, García Pérez, Romero Ayala y Fernández González: (2011) Propuesta de un plan de comunicación para perfeccionar la aplicación del programa de desarrollo cultural del municipio Colombia para la etapa 2011-2013, Edición electrónica gratuita. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2011a/898/](http://www.eumed.net/libros/2011a/898/)

Instituto Tecnológico de Sonora. (s.f.) Modelos de Diseño Instruccional. Recuperado de

[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa32/molodelos\\_diseno\\_instruccional/z2.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa32/molodelos_diseno_instruccional/z2.htm)

Mattia, F., Castiglione, N., Barra, B. et al. (junio de 2006) Semiología y la Comunicación.

Letreros No. 82 p. 16 recuperado de <http://www.revistaletreros.com/pdf/82-16a16.pdf>

Mesa, J. C. (2011) Lenguaje Empresarial. Recuperado de

<http://lenguajeempresarial.blogspot.com/2011/05/lenguaje-empresarial.html>

Psicología organizacional, confianza y productividad (2015). Editorial UTEL. recuperado de

<http://www.utel.edu.mx/blog/psicologia-organizacional-en-linea/psicologia-organizacional/psicologia-organizacional-confianza-y-productividad/>

¿QUÉ ES LA PSICOLOGÍA DEL COLOR? (s.f.) recuperado de

<http://www.psicologiadelcolor.es/psicologia-del-color/>

Siemens, G. (2004). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. Recuperado de

[https://docs.google.com/document/d/1ZkuAzd-](https://docs.google.com/document/d/1ZkuAzd-x119IDgcC1E_XSmPTOk6Gu1K2SEvXtduG3gc/edit)

[x119IDgcC1E\\_XSmPTOk6Gu1K2SEvXtduG3gc/edit](https://docs.google.com/document/d/1ZkuAzd-x119IDgcC1E_XSmPTOk6Gu1K2SEvXtduG3gc/edit)

Triviño, L, Coronado, S. (2015). Estrategias de comunicación visual que mejoren la experiencia de compra de televisores en Alkosto. Bogotá. Recuperado de

<http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/826/1/TMM288.pdf>

Universidades de Guatemala que actualmente aprovechan las ventajas del e-learning (2012)

Recuperado de <http://ilifebelt.com/universidades-de-guatemala-que-actualmente-aprovechan-las-ventajas-del-e-learning/2012/03/>

Vervalin, CH. H. (1992). El taller educativo, Recuperado de

<https://books.google.com.gt/books?id=Bo7tWYH4xMMC&pg=PA96&lpg=PA96&dq=Vervalin+La+creatividad+es+el+proceso+de+presentar+un+problema+a+la+mente+con+claridad&source=bl&ots=b79x202RY7&sig=PrKuubKqzdjOjPCA38Q75qlvM24&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmxYOhjrLKAhXFeSYKHYmOCIUQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Vervalin%20La%20creatividad%20es%20el%20proceso%20de%20presentar%20un%20problema%20a%20la%20mente%20con%20claridad&f=false>

## **Capítulo XIV – Anexos**

## Capítulo XIV – Anexos

### Anexo A: Encuesta de validación

Universidad Galileo  
Facultad de Comunicación FACOM  
Licenciatura en Comunicación y Diseño  
Guatemala Octubre 2015



#### Encuesta de validación del proyecto

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Genero: M  F   
Profesión: \_\_\_\_\_  
Experto: \_\_\_\_\_ Cliente: \_\_\_\_\_ Estudiante: \_\_\_\_\_

“Diseño de un Manual de Inducción para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en las áreas del departamento Galileo Educational System –GES–.”

#### Antecedentes:

Galileo Educational System –GES– es un departamento que forma parte de la Universidad Galileo, dentro de las actividades que realiza está la gestión de las cuentas de usuario de los estudiantes, creación de contenido e-Learning, desarrollo de aplicaciones para uso de la plataforma virtual, investigación y desarrollo.

Anteriormente el departamento Galileo Educational System -GES- había elaborado material para la inducción de sus empleados, pero este no era específico y solo mostraba generalidades del departamento.

#### Objetivos de Investigación:

En base a lo anterior se determinó que es necesario crear un manual de inducción impreso para el nuevo personal, esto cambiará de manera positiva las líneas de comunicación existentes entre el personal de nuevo ingreso y el resto del equipo del departamento.

#### Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales evalúan el Manual de Inducción que previamente se le mostró. Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda según su criterio.

#### Parte objetiva

1.	¿Considera importante diseñar un Manual de Inducción impreso para orientar al personal de primer ingreso en las actividades laborales en las áreas del departamento Galileo Educational System –GES–?	Si	No
2.	¿Considera importante que se investigue la información necesaria acerca del contenido que conforma un manual de inducción para sustentar el desarrollo de este proyecto?	Si	No

3.	¿Considera importante la recopilación de información acerca de las áreas de trabajo del departamento -GES- para que sean integradas dentro del manual de inducción?	Si	No
4.	¿Considera importante la creación de iconos que representen visualmente cada sección del manual de inducción para que el grupo objetivo identifique claramente el contenido de cada una de ellas?	Si	No
5.	¿Considera importante fotografiar cada una de las áreas del departamento para que el personal de nuevo ingreso ubique y reconozca las diferentes áreas de trabajo?	Si	No
6.	¿Considera importante la diagramación de manera ordenada de los textos, ilustraciones y fotografías para facilitar la lectura de la información al grupo objetivo?	Si	No

### Parte Semiológica

7.	Según su criterio ¿Qué emoción le transmite el ícono del engranaje usado en el manual de inducción?				
	Solidez	Unión	Estabilidad	Orden	Otro
	Especifique:				
8.	Según su criterio ¿Que emoción le transmiten los colores utilizados para las secciones del manual?				
	Sobriedad	Formalidad	Institucionalidad	Creatividad	Otro
	Especifique:				
9.	Las líneas que se utilizaron para delimitar los títulos y subtítulos, así como los márgenes crean orden en el manual.				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.	Los tamaños utilizados en los textos del manual representan Jerarquía.				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11.	Según su criterio ¿Qué impresión le transmiten los íconos utilizados en las secciones del manual?				
	Armonía	Unidad	Orden	Dinamismo	Otro
	Especifique:				
12.	Considera que la diagramación del manual de inducción es:				
	Ordenado	Poco ordenado	Nada ordenado		



**Parte Operativa**

<b>13.</b>	Las dimensiones físicas (tamaño) del manual de inducción son adecuadas.			
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>14.</b>	La información contenida en el manual de inducción es completa.			
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>15.</b>	Los colores utilizados delimitan claramente las distintas secciones del manual de inducción			
Mucho	Poco	Nada		
<b>16.</b>	Los íconos ayudan a identificar los temas y secciones del manual de inducción.			
Mucho	Poco	Nada		
<b>17.</b>	El manual es funcional			
Mucho	Poco	Nada		
<b>18.</b>	El lenguaje utilizado en el manual es de fácil comprensión			
Mucho	Poco	Nada		
<b>19.</b>	El manual transmite con claridad las funciones de cada área del departamento GES			
Mucho	Poco	Nada		

**Observaciones**

---



---



---



---

Gracias por su tiempo y colaboración.

## Anexo B: Proceso de Validación

### Foto encuesta a cliente



Ing. Miguel Morales  
Cliente

### Fotos encuesta a expertos



Lic. Jose Manuel Monroy  
Catedrático FACOM

Licda. Lourdes Donis  
Catedrática FACOM

Lic. Roberto Orantes  
Catedrático FACOM

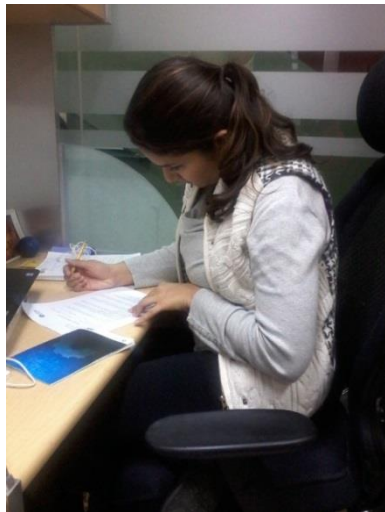
## Fotos encuesta a expertos



Lic. Eduardo Estrada  
Catedrático FACOM



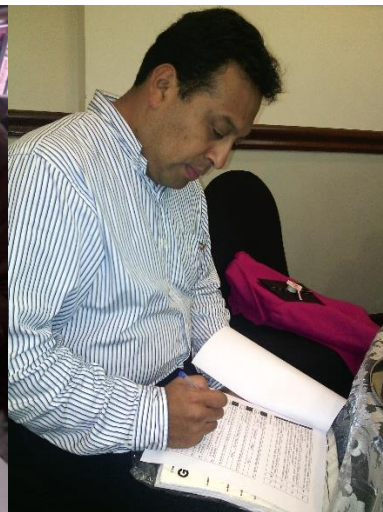
Licda. Kareen Archila  
Licda. en Comunicación y  
Diseño



Licda. Ana Julia Cano  
Licda. en Diseño Gráfico



Licda. Maria Jose Rodriguez  
Licda. en Comunicación y  
Diseño



Lic. Francisco Galindo  
Diseñador y Productor

Foto encuesta a Grupo Objetivo



Foto encuesta a Grupo Objetivo



## Anexo C: Cotizaciones

### **FABRICA LICECA**

CAJAS, LITOGRAFIA Y FOTOGRAFADO  
Diagonal 17, 22 – 80, Zona 11  
Tels.: 24762262-24760770-24423647-24423648  
FAX : 24762262 E-MAIL:cotizaciones@fabricaliceca.com

Guatemala, 20 de noviembre de 2015

Señor.  
**Manuel Veliz**  
Pte.

**Atn:**

Estimados Señores:

Por este medio es un gusto detallarles la siguiente cotización,

**100 FOLLETOS**

Tamaño 8.5 X 5.5", cerrado de 32 páginas interiores en papel couche 80 + portada, interiores a full color tiro y retiro y portada y contraportada en texcote calibre 12 a full color + uv solo tiro, compaginados y engrapados

**Q.9,015.00 total**

Facturamos a nuestros clientes el 10 % más o menos de la producción total.

Los precios anteriores ya incluyen el 12 % de IVA.

Tiempo de entrega: a convenir

Forma de Pago: 50 % con su orden y 50 % contra entrega de mercadería.

Sin otro particular y en espera de sus respetables órdenes, nos es grato suscribirnos;

Atentamente;

Hellen Gutiérrez



## COTIZACION

DE: HUMBERTO CIFUENTES  
**IMPRESA**  
Teléfono: 2387-5400  
VERSIÓN: Manuales cortos

PARA: Manuel Veliz  
**ACADEMIA ARTS**  
Teléfonos: 56535614  
FECHA: 23-11-15

---

Por este medio tenemos el gusto de someter a su consideración los costos de trabajo de impresión:

### **MANUALES CORTOS**

- Impresión: Full color en tiro y retiro
- Material: **Base** Texcote-12 **Hojas interiores** Couche-80
- Tamaño: 8 ½ x 5 ½ pulgadas
- Sisado doblado y 02 grapas
- Barniz UV brillante solo caratula
- Cantidad: 100 MANUALES

Precio Unitario Q 46.90..... Precio Total Q. 4,690.00

### **Nota:**

Cliente proporciona diseño en formato editable

Costo incluye IVA

Se entregara en paquetes debidamente identificado para su distribución

Tiempo de entrega: 8 días hábiles a partir que cliente autorice diseño

Forma de pago 30 días

En espera de sus comentarios,

Atentamente,

Humberto Cifuentes

Representante de Ventas

Cel. 4243-4682

13 Ave. 10-27 zona 7, Col, Castillo Lara, Guatemala, C. A. 01007  
PBX: (502) 2387-5400  
Marketing1@litografiainpresa.com

Anexo D: Logotipo GES





## Anexo E: Manual Colaborador GES versión 2



# Manual del Colaborador Departamento de Investigación y Desarrollo GES

## Contenido

1. ¡Bienvenido! .....	3
2. ¿Quiénes somos? .....	4
2.1 Departamento GES.....	4
2.2 Áreas de Servicio .....	4
2.2.1 e-Learning.....	4
2.2.2 Desarrollo (e-Campus).....	4
2.2.3 Investigación.....	5
2.2.4 Área de e-Marketing y Comunicación Web (AMC) .....	5
2.2.5 Help Desk.....	5
2.3 Nuestras Oficinas.....	5
3. Políticas Generales: .....	6
3.1 Horario de Trabajo .....	7
3.2 Estación de trabajo Help-Desk: .....	7
3.3 Estación de trabajo fija.....	8
3.4 Estación de trabajo para oficina:.....	8
3.5 Laboratorio .....	9
3.6 Normas Generales.....	9
¡Nuestras actitudes pueden ser un elemento diferenciador!.....	11

## 1. ¡Bienvenido!

Estimado compañero:

Le damos la más cordial bienvenida al entrar a formar parte a este gran equipo. Representa para nosotros y esperamos que para usted también, una gran satisfacción el saber que con nuestro trabajo responsable y eficiente, contribuimos al logro de los objetivos del Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) y consecuentemente de Universidad Galileo.

Con el deseo de orientarle y brindarle una mayor comprensión de las políticas, servicios y beneficios que ofrece el Departamento GES hemos preparado este manual.

Conviene para su bien y el del Departamento, que exista claridad sobre sus deberes, obligaciones, servicios y derechos que tiene como colaborador. Cualquier duda que posea, consúltela con entera confianza con su Jefe Inmediato.

Esperamos que este manual le sea de utilidad y le deseamos éxito en las tareas que va a emprender.

De nuevo, y a nombre de todos, **¡BIENVENIDO AL EQUIPO!**

Ing. Rocael Hernández  
Director General

## 2. ¿Quiénes somos?

### 2.1 Departamento GES

#### 2.1.1 Acerca del Departamento GES

El Departamento de Investigación y Desarrollo (GES) de Universidad Galileo, es el encargado de las áreas de e-campus, e-learning y portal web de la universidad, que presta servicios integrales y especializados en el uso de tecnologías web y tendencias relacionadas con la educación.

Para ello, cuenta con un equipo multidisciplinario, el cual interactúa y se coordina de forma continua para mejorar e innovar en los servicios metodológicos, administrativos y electrónicos que están a su cargo.

Tiene bajo su responsabilidad, la plataforma educativa GES, la cual brinda una extensa gama de herramientas de comunicación, evaluación y servicios que son útiles para catedráticos, auxiliares y estudiantes.

### 2.2 Áreas de Servicio

Actualmente, el Departamento GES se encuentra integrado por cinco áreas:

#### 2.2.1 e-Learning

Se especializa en la creación de cursos de alta calidad en modalidad e-Learning, procurando que los mismos cubran la demanda y expectativas del mercado educativo superior.

Sus principales servicios son:

- Diseño e implementación de contenidos en modalidad e-Learning y b-Learning.
- Certificación en diseño, desarrollo y publicación de cursos on line.
- Programa de Talleres de Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje.

#### 2.2.2 Desarrollo (e-Campus)

Desarrolla, provee y vela por los servicios tecnológicos de GES a Universidad Galileo, asegurando la calidad de sus sistemas.

Entre sus principales servicios están:

- Investigación e innovación tecnológica.
- Desarrollo de sistemas
- Soporte tecnológico para e-Learning.
- Soporte técnico para las distintas entidades académicas de la universidad
- Gestión de usuarios en los sistemas electrónicos de la Universidad
- Contribución con la comunidad internacional OpenACS.

### 2.2.3 Investigación

Dedica sus esfuerzos en investigar e innovar en las áreas de Tecnologías de Información y Comunicación y su aplicación en ambientes educativos. Sus líneas de investigación tienen un enfoque universitario, así como inclusión social y reducción de la brecha digital.

Dentro de sus principales actividades están:

- Redacción de propuestas de proyectos consorciados de innovación/investigación para presentar a programas de financiamiento internacional.
- Publicaciones de investigación en conferencias, libros y revistas indexadas.
- Establecimiento de contacto con investigadores en Universidades para cooperación entre instituciones y generación de convenios.
- Organización de conferencias internacionales para contar con la presencia de investigadores de alto nivel.
- Promover la investigación para los alumnos de Universidad Galileo.

### 2.2.4 Área de e-Marketing y Comunicación Web (AMC)

Se encarga recopilar, integrar y organizar la información de cada una de entidades académicas de la Universidad, la cual es publicada en diversos medios de comunicación, siendo el canal principal el Portal de la Universidad y otros medios web.

Dentro de sus principales servicios están:

- Creación de campañas de mercadeo y comunicación web.
- Periodismo institucional en línea.
- Mercadeo Web Social.
- Diseño y creación de contenido multimedia.

### 2.2.5 Help Desk

Se especializa en brindar soporte técnico a los usuarios, con la finalidad de apoyarles a resolver los incidentes y problemas que se presenten.

Entre sus principales servicios están:

- Atención personal, telefónica y electrónica a los usuarios.
- Asistencia a las áreas del Departamento
- Soporte técnico de plataforma educativa GES

## 2.3 Nuestras Oficinas

Nos encontramos ubicados en:

- 7a. Avenida, calle Dr. Eduardo Suger Cofiño, Zona 10.
- Torre I (Galileo), 4to. Nivel, Oficina 413.
- Universidad Galileo
- PBX: (502) 2423-8000, ext. 7411-7412

### 2.3.1 Directorio del Departamento GES:

Área	Colaborador	Cargo	Correo electrónico	Extensión
Dirección General	Rocael Hernández	Director General	<a href="mailto:roc@galileo.edu">roc@galileo.edu</a>	7410
e-Learning	Miguel Morales	Director e-Learning	<a href="mailto:amorales@galileo.edu">amorales@galileo.edu</a>	7413
	Mónica de la Roca	Coordinadora Diseño Instruccional	<a href="mailto:monica_dlr@galileo.edu">monica_dlr@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Daniel Contreras	Diseñador Instruccional	<a href="mailto:danielcm@galileo.edu">danielcm@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Janna Khramova	Diseñador Instruccional	<a href="mailto:jannakh@galileo.edu">jannakh@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Bianka Álvarez	Diseñador Instruccional	<a href="mailto:bianka.alvarez@galileo.edu">bianka.alvarez@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Carla Sandoval	Diseñador Instruccional		7411 y 7412
	Eli Bor	Diseñador Instruccional	<a href="mailto:elibor@galileo.edu">elibor@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Manuel Véliz	Diseñador Gráfico	<a href="mailto:manuel_ges@galileo.edu">manuel_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Fernando Cubur	Diseñador Gráfico	<a href="mailto:fercubur@galileo.edu">fercubur@galileo.edu</a>	7411 y 7412
Desarrollo	Byron Linares	Director Desarrollo	<a href="mailto:bhlr@galileo.edu">bhlr@galileo.edu</a>	7415
	Isabel García	Desarrollador	<a href="mailto:igarcia_ges@galileo.edu">igarcia_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Cinthia Rodríguez	Desarrollador	<a href="mailto:crodriguez_ges@galileo.edu">crodriguez_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Ana Pérez	Desarrollador	<a href="mailto:aperez_ges@galileo.edu">aperez_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Johhathan Rodas	Desarrollador	<a href="mailto:jrodas_ges@galileo.edu">jrodas_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Kevin Guerra	Desarrollador	<a href="mailto:kguerra_ges@galileo.edu">kguerra_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Alexis Guerra	Desarrollador	<a href="mailto:aguerra_ges@galileo.edu">aguerra_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Luis Sagastume	Desarrollador	<a href="mailto:luissagastume@galileo.edu">luissagastume@galileo.edu</a>	7411 y 7412
Área de e-Marketing y Comunicación Web	Mario Molina	Coordinador AMC	<a href="mailto:m.molina@galileo.edu">m.molina@galileo.edu</a>	7414
AMC	Kareen Archila	Community Manager	<a href="mailto:kareenarchila@galileo.edu">kareenarchila@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	César Martínez	Periodista Institucional	<a href="mailto:cesarmartinez@galileo.edu">cesarmartinez@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Ana Julia Cano	Ejecutivo e-Marketing	<a href="mailto:ajcano@galileo.edu">ajcano@galileo.edu</a>	7411 y 7412
Help-Desk	Astrid Ixcoy	Coordinadora Help-Desk	<a href="mailto:astrid_ges@galileo.edu">astrid_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Mishel Ventura	Help-Desk	<a href="mailto:mishel_ges@galileo.edu">mishel_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
	Denisse Armas	Help-Desk	<a href="mailto:darmas_ges@galileo.edu">darmas_ges@galileo.edu</a>	7411 y 7412
Instituto Von Neumann	Rocael Hernández	Director IVN	<a href="mailto:roc@galileo.edu">roc@galileo.edu</a>	7410
	Miguel Morales	Sub-Director IVN	<a href="mailto:amorales@galileo.edu">amorales@galileo.edu</a>	7413
	Paola Arango	Asistente IVN	<a href="mailto:paola_ges@galileo.edu">paola_ges@galileo.edu</a>	7417
Investigación	Héctor Amado	Coordinador	<a href="mailto:hr_amado@galileo.edu">hr_amado@galileo.edu</a>	7416

### 3. Políticas Generales:

Desde el primer día usted empezará a relacionarse con sus jefes y compañeros de trabajo, quienes estarán dispuestos a colaborar con usted. Su esfuerzo en el desempeño de su trabajo contribuirá a lograr los objetivos de su área, del departamento, de la Universidad y de su beneficio personal.

Su Jefe Inmediato es el encargado de brindarle su plan de inducción tanto del Departamento GES, dentro de su Área y atribuciones. Las buenas relaciones entre ustedes son indispensables para el buen funcionamiento del Departamento GES.

### 3.1 Horario de Trabajo

Las diferentes jornadas de trabajo estipuladas son las siguientes:

- Lunes a Viernes: 7:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 8:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Lunes a Viernes: 9:00 a.m.- 1:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m a 3:00 p.m.

**Nota:** cada jornada de trabajo se encuentra relacionada al puesto que desempeña y a lo convenido con cada colaborador.

- Se dará tolerancia de un máximo de 15 minutos a la hora de entrada. Después de esto, se considerará un retardo.
- El retardo de tiempo deberá recuperarlo el mismo día de lo ocurrido, al finalizar su día, sin ninguna excusa o intercambio de días.
- En caso de que se encuentre atrasado, deberá comunicarse vía telefónica con su Jefe Inmediato para notificar el motivo de su retraso.
- La puntualidad en el horario de trabajo es muy importante, por lo que en caso de que los retardos sean recurrentes se hará una llamada de atención verbal al colaborador. Si el caso reincide, se realizará llamada de atención escrita y puede conllevar a despido sin previo aviso.

#### ❖ Receso

- Con el objetivo de mejorar la productividad del colaborador, a través de proveerle un espacio de distracción que le permita retomar el enfoque necesario para lo que pueda producir, se implementará un receso de 20 minutos durante la mañana (10:00 – 10:20 a.m.) para que pueda llevar a cabo cualquier actividad personal que quisiera realizar.

NOTA: Este tiempo no es negociable en ningún otro horario, ni intercambiable. No habrá receso por la tarde.

En función de nuestras nuevas instalaciones y con el objetivo de mantener un ambiente agradable de trabajo, es obligatorio mantener limpio y ordenado su estación de trabajo, esto implica que:

### 3.2 Estación de trabajo Help-Desk:

- Mantener ordenada el área de recepción (área de impresora, área de archivos, etc.)
- No dejar a la vista ningún tipo de papelería importante del departamento (Memos, cotizaciones, cartas, etc.)
- El uso de carteles, mantas o afiches en la pared queda totalmente prohibido.
- Documentos importantes para firma deben estar archivados en el folder correspondiente.
- No instalar ningún tipo de software no autorizado al equipo de cómputo.

### 3.3 Estación de trabajo fija

- La estación de trabajo fue diseñada para que el CPU del computador se coloque en la parte inferior del lado izquierdo (parado en el suelo) y el monitor, teclado, mouse, en el tablero principal.
- Todos los objetos personales que no tengan relación directa con el desempeño de nuestro trabajo (chumpas, mochilas, platos, etc.) deben de quedar almacenados en la parte superior de la estación de trabajo. (No coloque nada encima de la silla)
- Está prohibido colocar poster's, afiches, calcomanías, o cualquier material autoadhesivo en la parte frontal de su estación de trabajo.
- Material de capacitaciones, talleres, certificación, etc. tenerlo todo ordenado en el lugar asignado (No invadir otras estaciones de trabajo)
- No instalar ningún tipo de software no autorizado al equipo de cómputo. (Incluye música, películas, software sin licenciamiento, etc.)
- Toda hoja de papel que no se utilice debe colocarse en la caja de reciclaje
- No amontonar las hojas en un rincón.
- Si utilizan tazas o algún recipiente de comida no dejarlo en la estación de trabajo y menos si estos están sucios, por favor quitarlos y guardarlos.

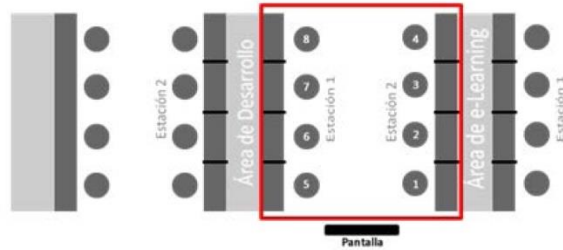
### 3.4 Estación de trabajo para oficina:

- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores que tienen asignada una oficina, mantenerla siempre limpia y ordenada.
- Política de puertas abiertas, durante el horario de trabajo, se debe de mantener siempre las puertas abiertas (a menos que se requiera cerrarlas para una reunión de trabajo), es importante recordarles que cada uno es responsable de su extensión de teléfono. (se solicita mensualmente un reporte de llamadas al departamento de redes).
- No mantener cajas con artículos personales/laborales a la vista dentro de la oficina, se recomienda en la medida de lo posible ordenarlas en los espacios asignados o colocarlas atrás del escritorio.
- No reducir/eliminar la visibilidad del puesto de trabajo, con monitores o computadoras.



### 3.5 Laboratorio

Con el objetivo de brindar talleres y capacitaciones en horarios especiales (Lunes a Viernes de 6:00p.m a 8:00p.m y Sábados de 8:00 a 12:00), se diseño un laboratorio desmontable dentro de la oficina, esto conlleva que todos los equipos de computo de la estación 2 del área de e-Learning y la estación 1 del área de desarrollo se utilicen como laboratorio (Ver figura)



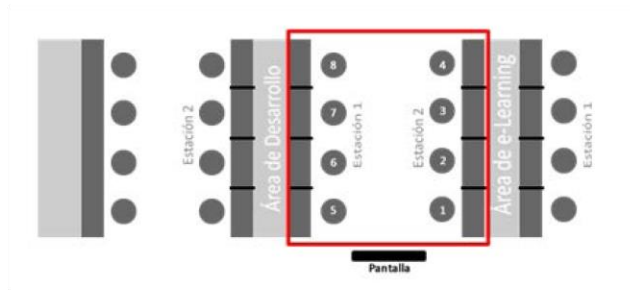
Es necesario que todo el equipo de cómputo mencionado anteriormente, posea un **usuario ges**, con **contraseña ges**, en el cual tenga disponible Windows 7, office 2010 y antivirus actualizado. Es imprescindible que durante la impartición de talleres, el personal que se mantenga en la oficina no genere ningún tipo de interrupción durante la implementación de los mismos.

### 3.6 Normas Generales

- El aire acondicionado está configurado para mantener una temperatura ambiente agradable, Help-desk es el único personal autorizado para cambiar la temperatura. (esto a solicitud del equipo de trabajo) **NOTA:** Se considerará los cambios de temperatura que satisfagan a la mayoría.
- Las llaves principales de la oficina son administradas por Help-desk, ellas son las responsables de abrir y cerrar las oficinas. En caso de emergencia se mantendrá una copia en Gerencia de Edificios.
- La iluminación de la oficina, debe ser la más adecuada para todo el horario de trabajo. Las estaciones de trabajo deben permanecer iluminadas (Los tres interruptores encendidos)
- Mantener un ringtone de celular en volumen bajo o utilizar vibrador, **no se permite el uso del bbchat en horarios de oficina.**
- Está totalmente **prohibido** el uso de **facebook o red social similar** en horario de oficina. Solamente está permitido en el caso de los administradores de AMC y de e-Learning **únicamente** para tareas de trabajo. En caso de que se sorprenda a un colaborador haciendo uso de redes sociales en su horario laboral se hará una llamada de atención escrita y si el caso reincide puede conllevar a despido sin previo aviso.
- Atender las llamadas personales fuera de la oficina y en la medida de lo posible reducir este tipo de interrupciones.

### 3.5 Laboratorio

Con el objetivo de brindar talleres y capacitaciones en horarios especiales (Lunes a Viernes de 6:00p.m a 8:00p.m y Sábados de 8:00 a 12:00), se diseño un laboratorio desmontable dentro de la oficina, esto conlleva que todos los equipos de computo de la estación 2 del área de e-Learning y la estación 1 del área de desarrollo se utilicen como laboratorio (Ver figura)



Es necesario que todo el equipo de cómputo mencionado anteriormente, posea un **usuario ges**, con **contraseña ges**, en el cual tenga disponible Windows 7, office 2010 y antivirus actualizado. Es imprescindible que durante la impartición de talleres, el personal que se mantenga en la oficina no genere ningún tipo de interrupción durante la implementación de los mismos.

### 3.6 Normas Generales

- El aire acondicionado está configurado para mantener una temperatura ambiente agradable, Help-desk es el único personal autorizado para cambiar la temperatura. (esto a solicitud del equipo de trabajo) **NOTA:** Se considerará los cambios de temperatura que satisfagan a la mayoría.
- Las llaves principales de la oficina son administradas por Help-desk, ellas son las responsables de abrir y cerrar las oficinas. En caso de emergencia se mantendrá una copia en Gerencia de Edificios.
- La iluminación de la oficina, debe ser la más adecuada para todo el horario de trabajo. Las estaciones de trabajo deben permanecer iluminadas (Los tres interruptores encendidos)
- Mantener un ringtone de celular en volumen bajo o utilizar vibrador, **no se permite el uso del bbchat en horarios de oficina.**
- Está totalmente **prohibido** el uso de **facebook o red social similar** en horario de oficina. Solamente está permitido en el caso de los administradores de AMC y de e-Learning **únicamente** para tareas de trabajo. En caso de que se sorprenda a un colaborador haciendo uso de redes sociales en su horario laboral se hará una llamada de atención escrita y si el caso reincide puede conllevar a despido sin previo aviso.
- Atender las llamadas personales fuera de la oficina y en la medida de lo posible reducir este tipo de interrupciones.

- No se puede traer/utilizar equipo de cómputo personal durante horario de oficina.
- Es responsabilidad de todos, mantener limpia el área del dispensador de agua, microondas y refrigerador. Si usted ensucia, usted debe de limpiar inmediatamente.
- Se recomienda no tomar alimentos en su estación de trabajo, si esto es realmente inevitable; debe hacerlo con el cuidado de no ensuciar el área ni el equipo y echar ambiental luego de tomar alimentos. Se exhorta a utilizar las áreas de cafetería.

### 3.7 Proceso de Atención a Usuarios

Debemos actuar conscientes de que para el usuario quien le atiende **responde** por toda la organización y la representa, no es un mecanismo aislado, sino la cara, los ojos y el responsable global del GES. El miembro del GES que atiende a un usuario es la primera y básica línea de comunicación. Si usted atiende una solicitud (teléfono, presencial, mail, etc.) y no se encuentra Help-Desk o la persona encargada (abajo se detalla) es importante brindarle una solución inmediata al usuario final, si no es posible brindar en ese momento asistencia, es necesario tomar mail, nombre y teléfono del usuario que realizó la solicitud, para trasladarlos a Help-Desk y poder darle seguimiento posteriormente.

Es importante conocer quién puede brindar una mejor asistencia, ante cualquier inconveniente presentado por el usuario final. A continuación se detalla las diferentes responsabilidades:

- **Encargado de GES-Plataforma (LDAP, IDEA, Permisos, etc.)**
  - ✓ Asistencia General - Help-Desk
  - ✓ Asistencia Especializada: Isabel García y Byron Linares
- **Encargados de Portal Galileo Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube) AMC**
  - ✓ Coordinador: Mario Molina
- **Encargados área de e-Learning**
  - ✓ Director: Miguel Morales
- **Encargada de Talleres de Innovación**
  - ✓ Daniel Contreras
- **Encargados de IVN**
  - ✓ Asistente: Paola Arango
  - ✓ Sub Director: Miguel Morales
  - ✓ Director: Rocael Hernández

Nota: Es importante notificar cualquier problema que se diera con los servicios anteriores, la responsabilidad ante los usuarios finales, es de todos.

## ¡Nuestras actitudes pueden ser un elemento diferenciador!

- Todo usuario que se acerca al GES merece ser tratado bien, correctamente, con un máximo de calidad y eficacia, además de cortesía.
- El usuario define qué es lo relevante, los ritmos y tiempos. Nosotros intentamos **adaptarnos** a él, no al revés. **El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones.**
- La atención al usuario se basa en la “**empatía**” del miembro del equipo GES con el usuario que solicita, lo que significa ponerse en el lugar del usuario.
- Debemos actuar conscientes de que para el usuario quien le atiende **responde** por toda la organización y la representa, no es un mecanismo neutro, sino la cara y los ojos y el responsable global de todo el GES. El miembro del GES que atiende a un usuario es la primera y básica línea de comunicación.
- Debemos **demostrar interés**, preocupación, por resolver el problema del usuario. No sólo se trata de tener éxito en la respuesta, sino de hacer evidente que trabajamos duro para ser útiles, en cualquier caso (hasta cuando no tenemos éxito).
- No hace falta saberlo todo, ni mucho menos, pero sí tener un buen **control** de los recursos, productos y servicios con que se cuenta.

### ¿Cómo recibir al usuario?

- Ser y mostrarse **accesible/disponible** es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atender sin demora).
- La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que **el usuario jamás interrumpe**, evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación” (mucho menos, la lectura del correo o similar). Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.
- El área de atención a usuarios, debe estar siempre **atendida**, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El personal que los atiende será **accesible física y visualmente**, facilitando el acercamiento. No conviene estar “escondido”.

- Se debe tener a mano, actualizada y clasificada, la **documentación necesaria** (bifolios impresos, horarios de talleres y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.
- Es recomendable que el **lugar de trabajo**, que es de atención al usuario, esté **ordenado**, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado.
- La **frase de apertura** del diálogo, debería resumir nuestra filosofía de la atención al usuario *“Buenas tardes, ¿en qué puedo servirle?”*.
- Muchos usuarios no son anuentes a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Debe actuarse con tacto, transmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles (*“¿Te explico cómo funciona...?”*), sin recalcar sus carencias o desconocimiento (*“¿No sabes cómo funciona...?”*)
- En la atención **por teléfono** es imprescindible, al tomar una llamada, **identificar el servicio** lo primero y saludar, mediante el siguiente mensaje: **“GES, buenos días, le atiende Juan en que le puedo servir?...”** Nada hay tan impersonal como responder en un servicio público muy activo, *“¿Alo?”*.
- Es imprescindible **tomar los recados** para compañeros ausentes o hacerse uno cargo de la demanda, no terminar con un *“no está”, “no sé”, “vuelva más tarde”*. Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

**NOTA:** *A lo que se refiere atención a usuarios, cualquier miembro del GES está en la obligación de atender al usuario, para ello debe tomarse la información necesaria para que luego sea procesada por el área de Help Desk y se determine a qué nivel de soporte técnico corresponde.*

**Los objetivos en nuestras respuestas son: no responder que no, no dejar nada sin responder, perseguir la solución de los problemas, que la respuesta sea completa (no pesada, ni confusa), adaptada a las conveniencias del usuario, rápida pero suficientemente fiable.**

## Apoyo entre Áreas de Trabajo

Es de vital importancia que cada una de las áreas que conforman nuestro departamento, estén integradas en el desarrollo de actividades a través de los procesos creados en cada una de ellas. Se debe cumplir con todos los tiempos establecidos de respuestas (indicados en los procedimientos), respetar el flujo definido para cada uno de los procesos y sobre todo recordar que el trabajo de cada uno puede influir o afectar el trabajo de otro colaborador.

Tomando en cuenta que todo trabajo, desarrollo o actividad estará enfocada en el beneficio que tendrán los usuarios finales y conceptualizada en forma de proyecto, se deberá de seguir una serie de fases. Tome en cuenta que necesitará la colaboración de varias sub áreas del Departamento, para ello se recomienda:

1. Toda interacción, solicitud o notificación, deberá ser realizada por mail, al director de cada una de las áreas (Desarrollo o e-Learning) para su posterior planificación.
2. Deberá de tomar en cuenta que todas las áreas se rigen a una planificación, por tal motivo, debe de organizarse en función de la disponibilidad de cada uno de los colaboradores.
3. En todas las reuniones que se lleven a cabo (organización, planificación, de trabajo, etc.) se deberá generar una minuta (resumen de la misma)
4. Cada uno de los líderes de proyecto es responsable de culminar con éxito lo solicitado.

## Anexo F: Solicitud Cuota especial para colaboradores



### SOLICITUD CUOTA ESPECIAL PARA COLABORADORES

#### 1. El Estudiante deberá llenar los siguientes requisitos:

- Estar debidamente inscrito y pagar el 50% de Matrícula.
- Presentar Solicitud de Cuota Especial debidamente llenado completo y firmado; Formulario Adjunto.
- Carta del Jefe donde indique que su horario de estudio no interfiere con el horario de trabajo.
- Copia DPI.
- Cancelar el costo administrativo de Q.300.00 bajo concepto SB (solicitud de beca nueva No Reembolsables), en agencia BI- Galileo.

#### 2. La Persona Responsable

- Llenar y Firmar solicitud de Cuota Especial.

#### 3. Procedimiento de Trámite de Cuota Especial

- Con el expediente **completo**, presentarse al Departamento de Atención Financiera al Estudiante de la Universidad Galileo, **fecha límite para presentar la solicitud: durante las dos semanas de inicio de clases; de lo contrario su solicitud se iniciara hasta el próximo ciclo.**
- Su solicitud será trasladado al Comité Atención Financiera al Estudiante para su evaluación correspondiente, durante el período antes mencionado.
- Esperar resolución por parte del Departamento de Atención Financiera al Estudiante de la Universidad Galileo.

## **Procedimiento de “Renovación de Beca” para el Próximo Ciclo**

- No tener cursos perdidos
- Promedio trimestral y/o semestral de 80 puntos.
- Inscribirse y pagar el % de Matrícula según su promedio ciclo anterior.
- Cancelar el costo administrativo trimestral de Q.75.00/ Semestral Q.150.00; bajo el concepto RSB.
- El trámite deberá realizarlo durante las inscripciones y a más tardar las primeras dos semanas de inicio de clases; de lo contrario deberá presentar una carta dirigida al Comité de Atención Financiera Al Estudiante en donde indique el argumento válido de su trámite fuera de fecha.

### **UNIVERSIDAD GALILEO**

7ma. Avenida Final (calle Dr. Eduardo Suger Cofiño), zona 10  
Edificio Dr. Manuel Ayau, Guatemala, C.a  
Licda. Tania Cobos Escobar  
Atención Financiera al Estudiante  
PBX: 2423-8000 Ext. 7106/ 7105  
[tcobos@galileo.edu](mailto:tcobos@galileo.edu)