

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

“Estrategias comunicacionales que permitan erradicar “Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”, en la Escuela Oficial Urbana Mixta, “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán”

CARMEN ISABEL LÓPEZ MARTÍNEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“Estrategias comunicacionales que permitan erradicar
“Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”,
en la Escuela Oficial Urbana Mixta, “Rafael Iriarte”
Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Carmen Isabel López Martínez

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Escuela Oficial Urbana Mixta Jornada Vespertina
Rafael Iriarte
7^a. Calle 7-35 Cantón Hospital
Tel 42276918



Guatemala, 12 de agosto de 2016

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **Carmen Isabel López Martínez** con número de carné: **200215135** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el **área técnica y administrativa**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de 05** al **12 de 08** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: "Estrategias comunicacionales que permitan erradicar **Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo**", en la Escuela Oficial Urbana Mixta, "**Rafael Iriarte**" Jornada Vespertina, San Juan Amatlán" entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por (Escuela Oficial Urbana Mixta, "**Rafael Iriarte**" Jornada Vespertina.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y, para los usos y procesos siguientes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,


Vilma Carolina Díaz Morales de Hernández

Directora





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Carmen Isabel López Martínez

Carné: **200215135**

Escuela de Ciencias de la Comunicación


De mi consideración:

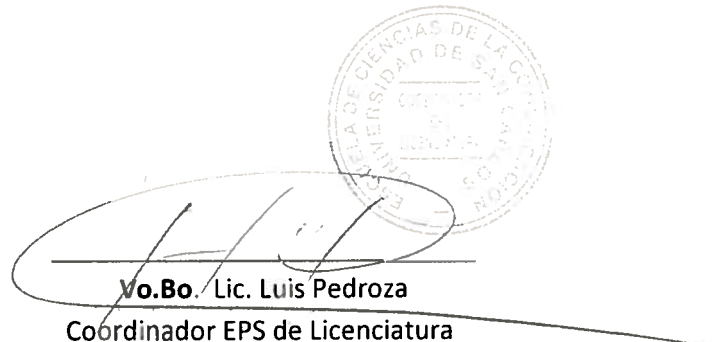
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título "Estrategias comunicacionales que permitan erradicar "Las barreras de comunicación en el proceso educativo" en la Escuela Oficial Urbana Mixta "Rafael Iriarte" Jornada vespertina, San Juan Amatitlán." El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura


Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIAS

A Dios Todopoderoso, Virgen del Rosario y Niño Dios de Amatitlán: por amarme más de lo que merezco y protegerme siempre.

A MI PADRE: Vicente López, quien con su ejemplo me enseñó el valor del trabajo constante y sobre todo el amor a la familia. Y desde el cielo celebra conmigo.

A MI MADRE: Everilda Martínez, mi todo, mi roca, mi paz, mi inspiración en todo momento, mi más grande amor, ejemplo de mujer guerrera, te Amo Madre.

A MIS ALUMNOS: a mis niños y niñas de preprimaria promoción 2016, que aguantaron mis escapadas, mis prisas y cada vez que desmayaba, eran mi motor.

A MIS HERMANAS Y HERMANO: por soportar mis carreras, malos ratos y desveladas.

A MIS SOBRINOS: Jacob y Betsabé; son mi corazón, y espero verlos pronto triunfar. Las expectativas están muy altas para ustedes mis amores, sé que pueden.

A MI QUERIDO Y BELLO SAN JUAN AMATITLÁN: Tierra de gente trabajadora, y me comprometo a dar lo mejor como profesional para hacer realidad un Amatitlán Soñado.

A LOS NUEVOS AMIGOS: los que por un ideal en común, como sancarlistas realizamos sacrificios diariamente, para mantener el nombre de la USAC en alto. Gracias por estar cada noche en el busito conmigo: Sicajú, Ramazzini, Jhonathan, y Eduardo.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN: por darme los conocimientos, la fuerza y demostrar que se puede ser un mejor profesional cada día.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: por enseñarme a ser un profesional con consciencia social, que debe seguir siendo la voz del pueblo.

A MIS DOCENTES: en especial a Arturo Abril, Víctor Ramírez, Luis Pedroza, Fernando Flores, Alexander Melgar; ya que con su entrega y dedicación me llevo no sólo un aprendizaje, sino un ejemplo de trabajar por amor.

AGRADECIMIENTOS

A MIS AUTORIDADES EDUCATIVAS: licenciada Elsa Patricia de León, profesora Karla Piedrasanta, Maestra Carolina de Hernández; por apoyarme en la realización de este proyecto.

A EOUM “RAFAEL IRIARTE JV: al equipo de maestras, maestros, padres de familia, alumnos, ya que son mi segundo hogar, gracias a la familia Rafaelista, por creer y aportar nuevas experiencias durante la ejecución del proyecto. Sin ustedes no sería posible lograr una meta más en mi vida.

A MIS AMIGOS SANCARLISTAS: Melany Ochoa, Gregorio Chávez, Ilicih Lutin, Seidy Contreras, por su amor desinteresado y así brindarme una mano para avanzar en esta etapa de mi vida. Siempre haciendo un gran trabajo, con el sello de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A MIS MAESTRAS: Cecilia Hernández, Darlyn López y Maylin Cruz, ya que siempre me brindaron su tiempo, y dejaba a mis niños en buenas manos. Son detalles que nunca se olvidan.

A MIS AMIGOS: Ya que a pesar de dejarlos, siempre estuvieron al pendiente de mi para darme ánimos y algunos regaños que se les agradecen, los quiero.

A LOS PAPITOS Y MAMITAS: de mi promoción 2016, ya que me colaboraron cada vez que yo necesitaba salir corriendo, fue un año muy especial. Gracias por su confianza, pero sobre todo por su paciencia.

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
JUSTIFICACIÓN	iv

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. LA INSTITUCIÓN:	2
1.2.1. Ubicación Geográfica	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o Historia	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	4
1.2.5. Misión.....	4
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	5
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama.....	6
1.3. METODOLOGÍA.....	7
1.3.1. Descripción del Método	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	9
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	11
1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	11
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	24
1.5.1. Fortalezas	24
1.5.2. Oportunidades.....	24
1.5.3. Debilidades	25
1.5.4. Amenazas	25

CAPÍTULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL	26
2.1. Antecedentes Comunicacionales.....	26
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	27
2.2.1. Objetivo General	27
2.2.2. Objetivos Específicos	27
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	28
2.4. MENSAJE	28
2.5. ESTRATEGIAS	29
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	29

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	43
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	43
3.1.1. Financiamiento	43
3.1.2. Presupuesto Invertido	44
3.1.3. Beneficiarios:	45
3.1.4. Recursos Humanos:	46
3.1.5. Área Geográfica de Acción:	47
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:	47
3.2.1. PRIMERA ESTRATEGIA DESARROLLADA:	47
3.2.1.1. Objetivo Comunicacional:.....	47
3.2.1.2. Descripción:	47
3.2.1.3. Acciones Desarrolladas:.....	47
3.2.1.4. Imágenes o Fotografías:	48
3.2.2. SEGUNDA ESTRATEGIA DESARROLLADA:	50
3.2.2.1. Objetivo Comunicacional:.....	50
3.2.2.2. Descripción:	50
3.2.2.3. Acciones Desarrolladas:.....	50
3.2.2.4. Imágenes o Fotografías:	51

3.2.3. TERCERA ESTRATEGIA DESARROLLADA:.....	52
3.2.3.1. Objetivo Comunicacional:.....	52
3.2.3.2. Descripción:	52
3.2.3.3. Acciones Desarrolladas:.....	52
3.2.3.4. Imágenes o Fotografías:	58
3.2.4. CUARTA ESTRATEGIA DESARROLLADA:.....	63
3.2.4.1. Objetivo comunicacional:.....	63
3.2.4.2. Descripción:	63
3.2.4.3. Acciones desarrolladas:	63
3.2.4.4. Imágenes o fotografías:	64
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	65
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
GLOSARIO DE TÉRMINOS	72
BIBLIOGRAFÍA	75
E-GRAFÍA	75
ANEXOS	76

RESUMEN

Nombre de la Institución: Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina

Nombre del Proyecto:

Estrategias comunicacionales que permitan erradicar “**Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo**”, en la Escuela Oficial Urbana Mixta, “**Rafael Iriarte**” Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán.

Objetivos del Proyecto:

General:

- Desarrollar e implementar estrategias de comunicación realistas y flexibles, que permitan mejorar el proceso educativo en la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina.

Específicos:

- Capacitar a los docentes de la institución para el buen manejo de herramientas comunicacionales.
- Mejorar el manejo de los canales de comunicación que se encuentran al alcance de la institución para mejorar el Proceso Educativo.
- Mantener comunicación directa con los padres de familia por medio de canales de información alternativa.
- Incluir la consejería profesional como proceso de ayuda proactivo, preventivo y evolutivo.

Sinopsis del proyecto:

Este trabajo se realiza con la finalidad de apoyar a la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, con un plan de comunicación y estrategias comunicacionales, con los que se busca el aprovechamiento de recursos para erradicar las Barreras de comunicación y mejorar el Proceso Educativo, en una institución pública, esto se logra gracias al trabajo de encuestas que determinaron la necesidad de mejorar los canales de comunicación, capacitar a los maestros y crear canales de información alternativa, para mejorar la comunicación, entre alumnos, padres de familia y compañeros de labores.

INTRODUCCIÓN

El presente Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPS- se ha realizado en la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, en donde se implementa el proyecto: “Estrategias comunicacionales que permitan erradicar **“Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”**”, en la Escuela Oficial Urbana Mixta, **“Rafael Iriarte”** Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán.

Que pretende exponer la problemática de una institución pública, que no cuenta con el conocimiento y material necesario, acerca de temas relacionados con comunicación. A pesar que los maestros día a día mantienen un acercamiento directo con los niños y padres de familia, por la mala práctica en comunicación, se crean barreras difíciles de erradicar, siendo este un factor determinante en el proceso educativo. Se consiguió ayuda especializada inaugurando el área de Consejería, con el cual se pretende ayudar a los niños que tengan problemas específicos como relaciones interpersonales con sus compañeros y autoridades, permitiendo que así se mejore la calidad de vida, y por ende el proceso educativo.

Se implementaron soluciones que garanticen que todos los miembros de la institución mejoren su relación y ante todo su forma de comunicarse con los niños, por ello se les han proporcionado, herramientas y estrategias comunicacionales, siendo estas buzones de sugerencia y carteleras informativas en cada salón, ante todo se buscó fortalecer en cada maestro conocimientos propios de comunicación a través de capacitaciones.

“La comunicación es una habilidad que puedes aprender. Es como montar en una bicicleta o teclear. Si estás dispuesto a trabajarlo, puedes mejorar rápidamente la calidad de cada parte de tu vida”. Brian Tracy

JUSTIFICACIÓN

Teniendo conocimientos en las áreas de comunicación y educación, y como profesional en las mismas, considero de vital importancia, resaltar el trabajo de un maestro y más en una institución pública. Siendo en esta oportunidad en la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina.

Los maestros mantienen comunicación constante con los alumnos, padres de familia y compañeros, sin embargo la falta de conocimientos en el área de comunicación, hace que se comentan errores y de allí se produzcan barreras que impiden el acercamiento y malos entendidos, afectando la calidad en el proceso educativo en nuestro país.

Al querer que el maestro sea quien eduque a los niños en todos los ámbitos de su vida, los padres de familia ya no quieren o desean hacerse responsables por los actos o los problemas que sus hijos tienen. Y muchas veces se pierde por completo la comunicación con ellos, por este motivo se implementan acciones para que se tenga una comunicación alternativa a través de trifoliales.

Conjuntamente se capacita a los docentes para que puedan implementar las estrategias y herramientas comunicacionales de la mejor manera posible, de esta manera se brinda el apoyo necesario para que se mejore el proceso educativo en las escuelas. El objetivo primordial de esta investigación es erradicar las barreras de comunicación que afectan el proceso educativo. Por ello se implementan estrategias comunicacionales fáciles y al alcance de cada docente para que los niños sean los más beneficiados.

CAPÍTULO I

1. DIÁGNOSTICO

“Diagnóstico Comunicacional para la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada vespertina, que permita descubrir las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

- Elaborar un Diagnóstico Comunicacional para la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada vespertina, que permita descubrir las “Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar las causas de la mala comunicación que se tiene en la institución.
- Detectar las fortalezas que se pueden mejorar y así reforzar el Proceso Educativo.
- Identificar las Barreras de Comunicación, que están afectando el proceso Educativo de los alumnos.
- Proponer un proyecto o plan de comunicación.

1.2. LA INSTITUCIÓN:

Escuela Oficial Urbana Mixta “**Rafael Iriarte**” Jornada Vespertina.

1.2.1. Ubicación Geográfica

Escuela Oficial Urbana Mixta “**Rafael Iriarte**” Jornada Vespertina, se encuentra ubicada en el área del Centro Cívico, en la 7ª. Calle y 7ª. Avenida 7-35, Cantón Hospital, del municipio de San Juan Amatitlán, del Departamento de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Es un establecimiento educativo público, que ejecuta el proceso de educación escolar a través de las disposiciones emanadas del Ministerio de Educación – **MINEDUC**-, que cubre el nivel Preprimaria y Primaria, en jornada vespertina, por esa razón genera una alianza con los padres de familia organizados, llamada OPF. Es una organización con personalidad jurídica, integrada por madres y padres de familia, encargados (as) de niños inscritos en el Centro Educativo Público, maestros (as), directores y líderes comunitarios, que en forma democrática trabajan para el mejoramiento del proceso educativo.

1.2.3. Antecedentes o Historia

Se fundó primero como Escuela Lancasteriana, en 1832, con el sistema de los monitores, se desarrolló gracias al auge económico de la época de la cochinilla. Y, como escuela de una cabecera departamental, funcionó con arreglo a la llamada ley de Pavón. (Gil, 2002)

En tiempo de Barrios, comenzó a funcionar la sección nocturna; aunque sólo era escuela elemental, es decir, hasta tercer año de primaria. Estrada Cabrera la transformó en Escuela Práctica en 1933; y en la postrimerías de su gobierno funcionó el llamado Séptimo Año, para la formación de maestros rurales.

De tal manera que la Escuela Nacional de Varones de Amatitlán, que lleva desde hace varias décadas el nombre ilustre de Don Rafael Iriarte, ha prestado a la comunidad servicios docentes a lo largo de aproximadamente más de ciento treinta años. (Ernesto Chinchilla Gil, 2010)

En el año 2007 la Escuela Oficial Urbana Para Varones “Rafael Iriarte”, se convierte en Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, para darle oportunidad a toda la población, de seguir con sus estudios, principalmente a las mujeres.

A partir del año 2008, recibió el proyecto de “Escuelas Abiertas”, que impulsó el gobierno del presente Álvaro Colom, los fines de semana, en donde niños, jóvenes y adultos, tuvieron la oportunidad de participar en varios talleres.

Por ser el centro educativo más grande del Municipio de San Juan Amatitlán, es considerado *albergue*, siendo refugio de personas provenientes de la Aldea Calderas, quienes sufrieron pérdidas por la erupción del volcán de Pacaya el 28 de mayo 2010, ese mismo año también albergó a personas necesitadas por la tormenta Agatha.

En el gobierno del presidente Otto Pérez, funciona el proyecto “Jóvenes Protagonistas” también en fines de semana, en la actualidad sólo funcionan tres jornadas, siendo: Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Matutina, Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina y Escuela Oficial Para Adultos No. 37 en la Jornada Nocturna. Cabe mencionar que es la única escuela nocturna en nuestro municipio que colabora con los adultos trabajadores que necesitan superarse.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

En la institución educativa, se establecen comisiones las cuales están al pendiente de realizar su trabajo asignado, muchas de ellas teniendo fundamento legal.

Comisión	Responsabilidades
Evaluación	Tiene fundamento legal, velar porque se cumplan de forma correcta las planificaciones, diarios, pruebas objetivas.
Convivencia pacífica	Tiene fundamento legal, mantener la disciplina, evitar bullying.
Cultura	Tiene fundamento legal, actividades culturales, extra aula.
Lectura	Tiene fundamento legal. Velar porque se cumpla la hora de lectura.
Refacción	Velar porque los materiales y la refacción este a tiempo. Para bienestar de los niños.

Gráfico 1: tabla de comisiones de la institución.

1.2.5. Misión

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

1.2.6. Visión

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamenten su conducta.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Desarrollar y fortalecer la educación a través de proyectos educativos que promuevan la formación de la personalidad integral del educando y que respondan a las necesidades de la sociedad guatemalteca para la construcción de una mejor nación.

1.2.8. Público Objetivo

- **Socio-demográficos:**
 - Público indirecto: 600 padres, madres o encargados de familia, incluidos desde los 15 a los 80 años. La mayoría cuenta con estudios de primaria o son analfabetos, que viven en lugares de alto riesgo. Con un nivel bajo en ingresos. (Sistema de biblioteca, 2016)

- **Criterios Psicográficos :**
 - **Público directo:** 450 niños y niñas comprendidos entre los 4 a 15 años de edad, con problemas de conducta y perdiendo valores, de personalidad agresiva, tímidos, con problemas familiares.
 - **Institucional:** 15 maestros, 10 directores, 2 supervisoras, comprendidos entre los 25 y 52 años, nivel socioeconómico estable, profesionales, luchando por conservar hábitos y valores. (Sánchez)

1.2.9. Organigrama

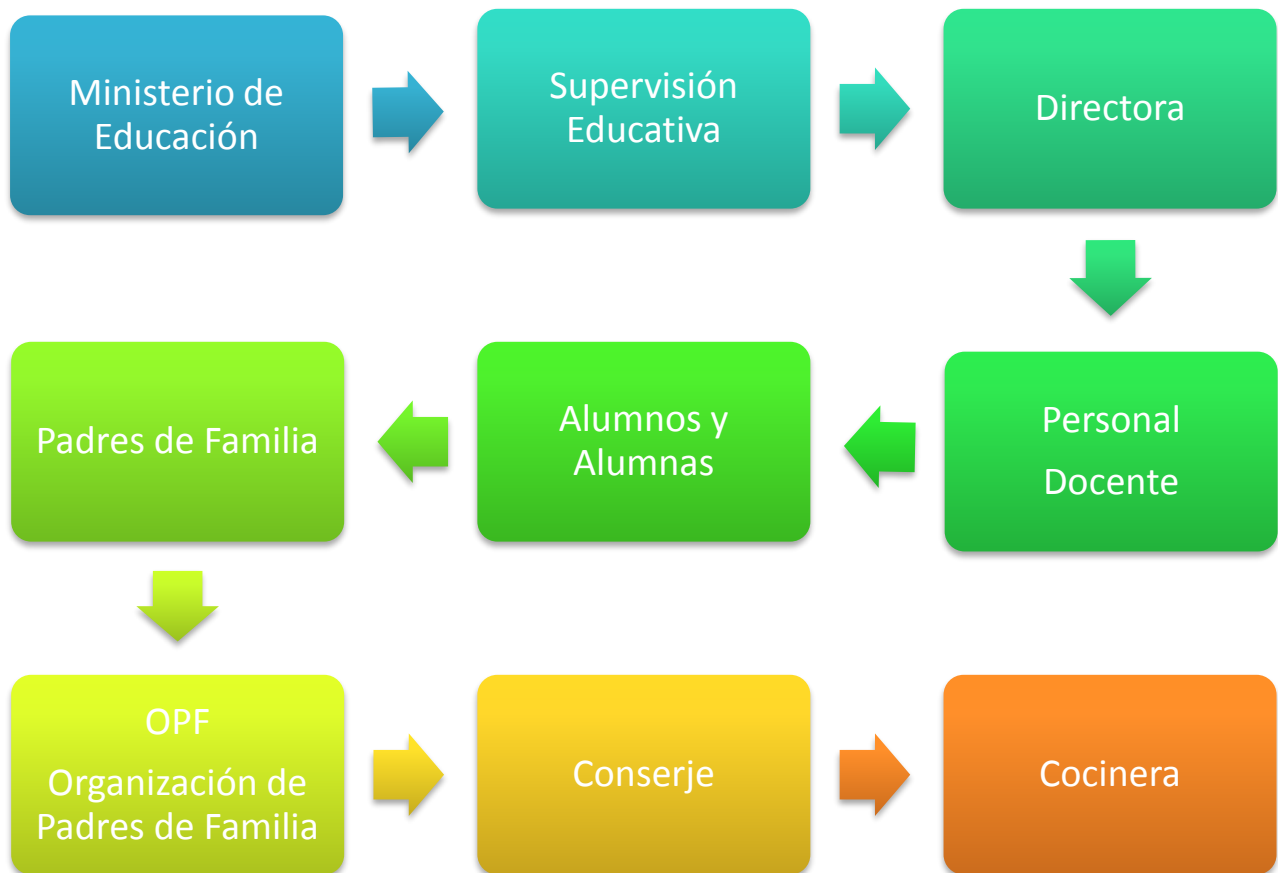


Gráfico 2: organigrama de la Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada vespertina.

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto nos basamos en los siguientes.

Exploratoria: Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de ciertas generalidades. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

Descriptivas: su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

La investigación científica según Guillermo Morone, se encarga de producir conocimiento. El conocimiento científico se caracteriza por ser:

- Sistemático
- Ordenado
- Metódico
- Racional / reflexivo
- Crítico / subversivo

Que sea sistemático significa que no puedo arbitrariamente eliminar pasos, sino que rigurosamente debo seguirlos.

Que sea metódico implica que se debe elegir un camino (*método: camino hacia*), sea, en este caso, una encuesta, una entrevista o una observación.

Que sea racional / reflexivo implica una reflexión por parte del investigador y tiene que ver con una ruptura con el sentido común. Hay que alejarse de la realidad construida por uno mismo, alejarse de las nociones, del saber inmediato. Esto permite llegar a la objetividad.

Que sea crítico se refiere a que intenta producir conocimiento, aunque esto pueda jugar en contra.

No se cuenta con un método ideal que garantice la efectividad del trabajo al cien por ciento, pero si se puede realizar un trabajo organizado, sistematizado y sobre todo confiable.

Mario Tamayo (Fariñas, Gómez, Ramos, & Rivero, 2010), nos indica que existen varios métodos de investigación de los cuales, el más idóneo es el Método Descriptivo.

- **Investigación descriptiva**

Se propone este tipo de investigación, describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Características

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones.

Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

Los enfoques cualitativos a su vez derivan algunas modalidades como: Historias de vida, etnociencia, etnometodología, macro y microetnografía, Teoría fundada, estudios de casos cualitativos, etc.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

La realización del estudio diagnóstico integral de una comunidad determinada, requiere de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos e información, que permitan ampliar y profundizar el estudio.

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados (emprendepyme.net, 2016), y por técnica vamos a anotar la definición que nos da el diccionario de metodología antes citado.

Conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos sobre estos conceptos Fernando Castro Márquez indica que las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Resumiendo tenemos que los instrumentos son:

Cualquier recurso que recopile información referente a la investigación.

Es un mecanismo recopilador de datos.

Son elementos básicos que extraen la información de las fuentes consultadas.

Son los soportes que justifican y de alguna manera le dan validez a la investigación.

Como instrumentos de investigación son amplios y variados y van desde una simple ficha hasta una compleja y sofisticada encuesta.

- **CONCEPTO Y TIPOLOGÍA DE LA OBSERVACIÓN**

La observación comprende el registro de los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos de forma sistemática para obtener información del fenómeno de interés. El observador no pregunta ni se comunica con las personas que observa. La información puede registrarse conforme ocurren los sucesos o a partir de sucesos o registros anteriores. La observación puede ser estructurada o no estructurada, oculta o abierta y natural o artificial. Observación estructurada frente a no estructurada.

Observación estructurada. Observación en la que el investigador define con claridad los comportamientos que van a observarse y los métodos con los que se medirán. Este tipo de observación será apropiado cuando el problema que da origen a la investigación está definido y acotado con claridad y se especifica la información que se necesita para la toma de decisiones. Por lo dicho este tipo de observación será la que se utilice en la investigación concluyente (descriptiva y causal).

- **Encuestas**

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

La técnica de la encuesta se utiliza en este trabajo de investigación aplicando el enfoque cualitativo a los resultados de la investigación, también es un cuestionario, pero la intención del resultado es diferente.

Esta investigación pretende mediante la encuesta medir el conocimiento acerca de las estrategias y herramientas de comunicación para erradicar las barreras de comunicación en el proceso Educativo.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Fecha	Actividad
04 febrero	Recepción de carta para la institución
05 de febrero	Entrega de carta a la institución
12 de febrero	ir con el supervisor para que me autorice el plan
Del 05 al 12 de febrero	Observación
22 de febrero	Encuestas a docentes
22 de febrero	Hablar de nuevo con el supervisor para que autoricen el proyecto.
23 al 28	Vaciado de datos, realizar informe final de diagnóstico.

Gráfico 3: cronograma del diagnóstico EPSL 2016

1.4. RECOPIACION DE DATOS

1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Tipo de Investigación: Cualitativa ver encuesta en Anexo 1.

Método de Recolección de datos: Cuestionario estructurado, compuesto por preguntas cerradas, semi abiertas, abiertas con una duración de 30 minutos.

Fecha de encuestas: 22 de febrero

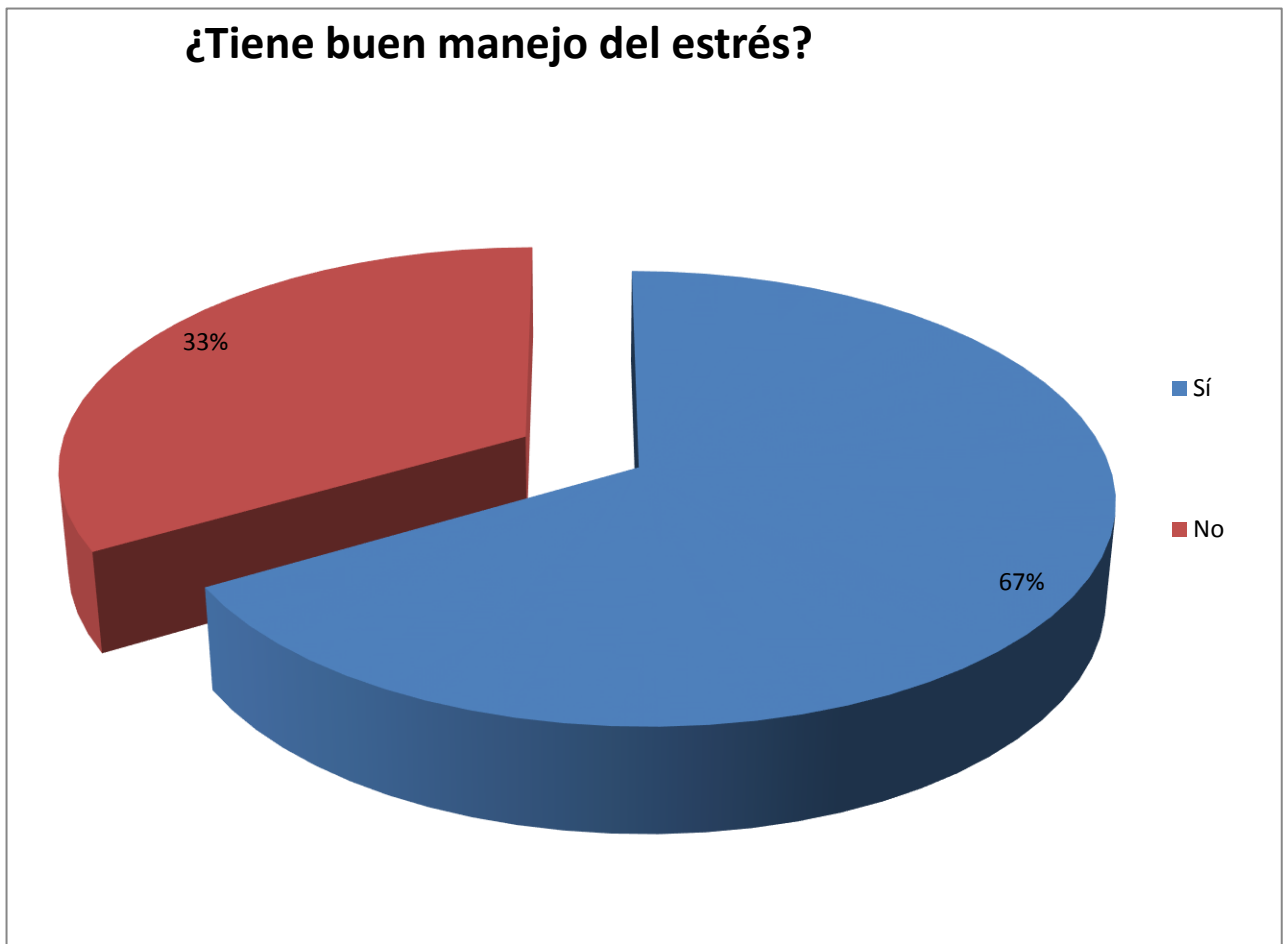
Población encuestada: 15 personas

No. De ítems	Preguntas	Alternativa		
		Si	No	
1	<i>¿Tiene buen manejo del estrés?</i>	10	5	
2	<i>¿Cree que la comunicación es fundamental en su labor docente?</i>	15	0	
3	<i>¿Cuenta con las suficientes estrategias para estar comunicado con sus alumnos?</i>	9	6	
4	<i>¿Se expresa bien y todos sus alumnos le entienden?</i>	12	3	
5	<i>¿Entiende lo que sus alumnos le comunican?</i>	7	8	
6	<i>¿Cuenta con las suficientes herramientas para informar y estar en comunicación con los padres de familia?</i>	13	2	
7	<i>¿Cómo percibe la comunicación en su salón de clases?</i>	Buena	Mala	No le interesa
		12	3	0

8	¿Cuáles son los problemas de Comunicación que se evidencian más en su salón de clases?:	Confianza	Timidez	Problemas Familiares	Falta de comprensión	No habla español
		3	3	4	3	2
9	¿Ha participado en algún taller, en dónde le enseñen a cuidar su voz?	1			14	
10	¿Qué comentarios adicionales o aportes desea hacer para mejorar la comunicación en su lugar de trabajo?	Talleres para cuidar la VOZ	Herramientas para mejorar la comunicación	Estrategias para evitar confrontaciones	Charlas motivacionales	
		5	3	3	4	

Gráfico 4: gráfica de interpretación de resultados de las Encuestas, realizadas en febrero, 2016.

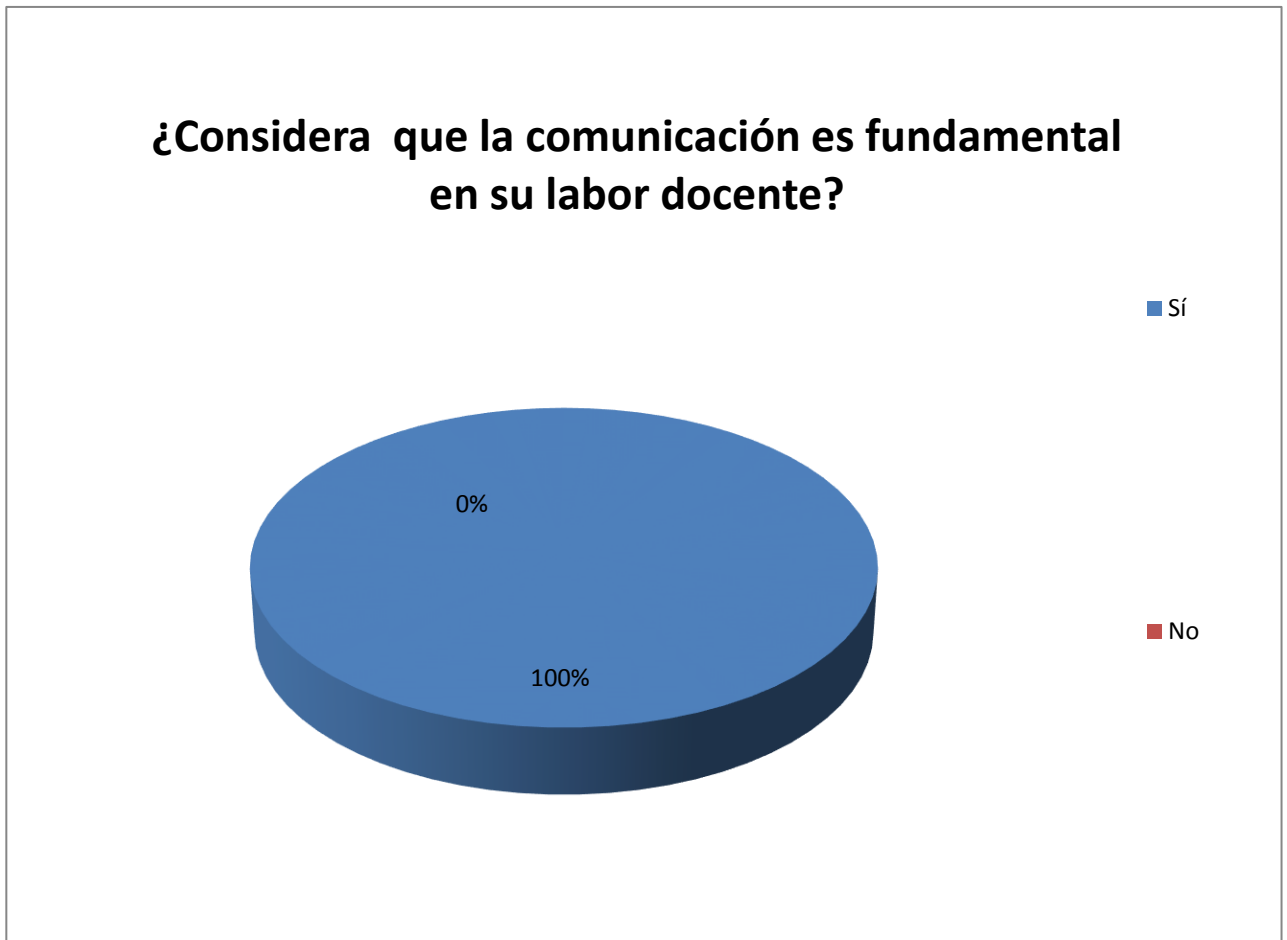
1. A la pregunta *¿Tiene buen manejo del estrés?* El 67 % de los encuestados respondió que sí tienen buen manejo del estrés.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Los colaboradores que consideran que sí, mantienen un buen manejo del estrés, un lo atribuyen a razones que el trabajo que realizan siempre está cargado de estrés y se han acostumbrado a mantenerse bajo presión.

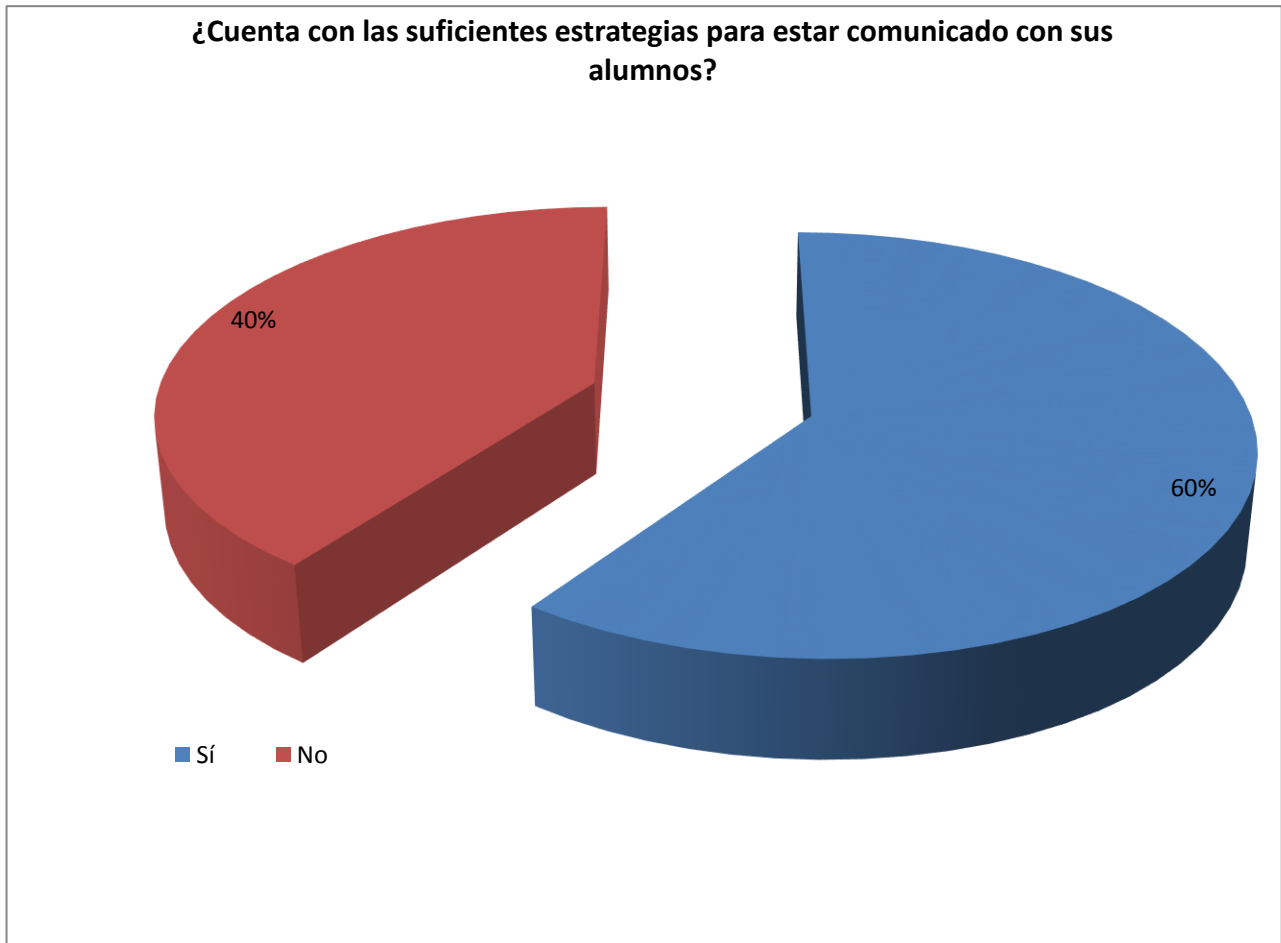
2. A la pregunta **¿Cree que la comunicación es fundamental en su labor docente?** Los encuestados respondieron totalmente de acuerdo, en que la comunicación es un factor importante que interviene favorablemente en la rutina de trabajo.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Ello refleja la importancia que le dan a la comunicación, aduciendo que es fundamental para realizar un buen trabajo, que les ayuda a tener una mejor relación laboral, y sobre todo es la solución a todos los problemas presentados en el diario vivir, de un educador.

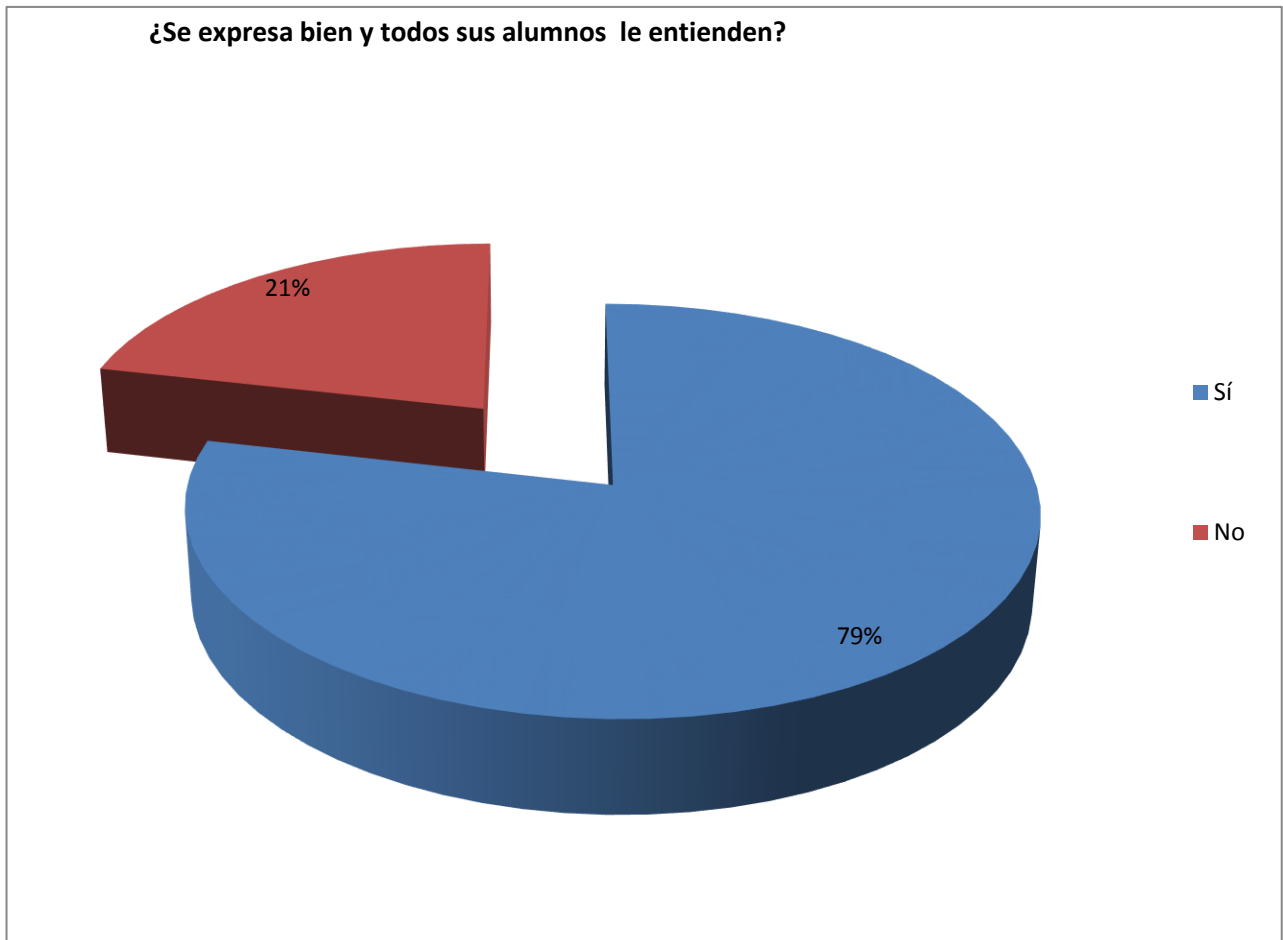
3. A la pregunta **¿Cuenta con las suficientes estrategias para estar comunicado con sus alumnos?** Casi la mitad de los encuestados, responden que no tienen estrategias que les ayuden a estar en una buena comunicación.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Aunque la mayoría de los encuestados responden que sí tienen estrategias para estar comunicados, también aducen que no son suficientes o no están seguros de estarlas utilizando correctamente.

4. A la pregunta **¿Se expresa bien y todos sus alumnos le entienden?** El 80 % de los encuestados responden que sí se saben expresar y que sus alumnos le entienden.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Ello refleja la satisfacción de los de los docentes, que sienten que sí se expresan bien, y lo hacen con una comunicación al nivel de los niños, según su edad para que ellos puedan comprender las instrucciones o lo que se les dice.

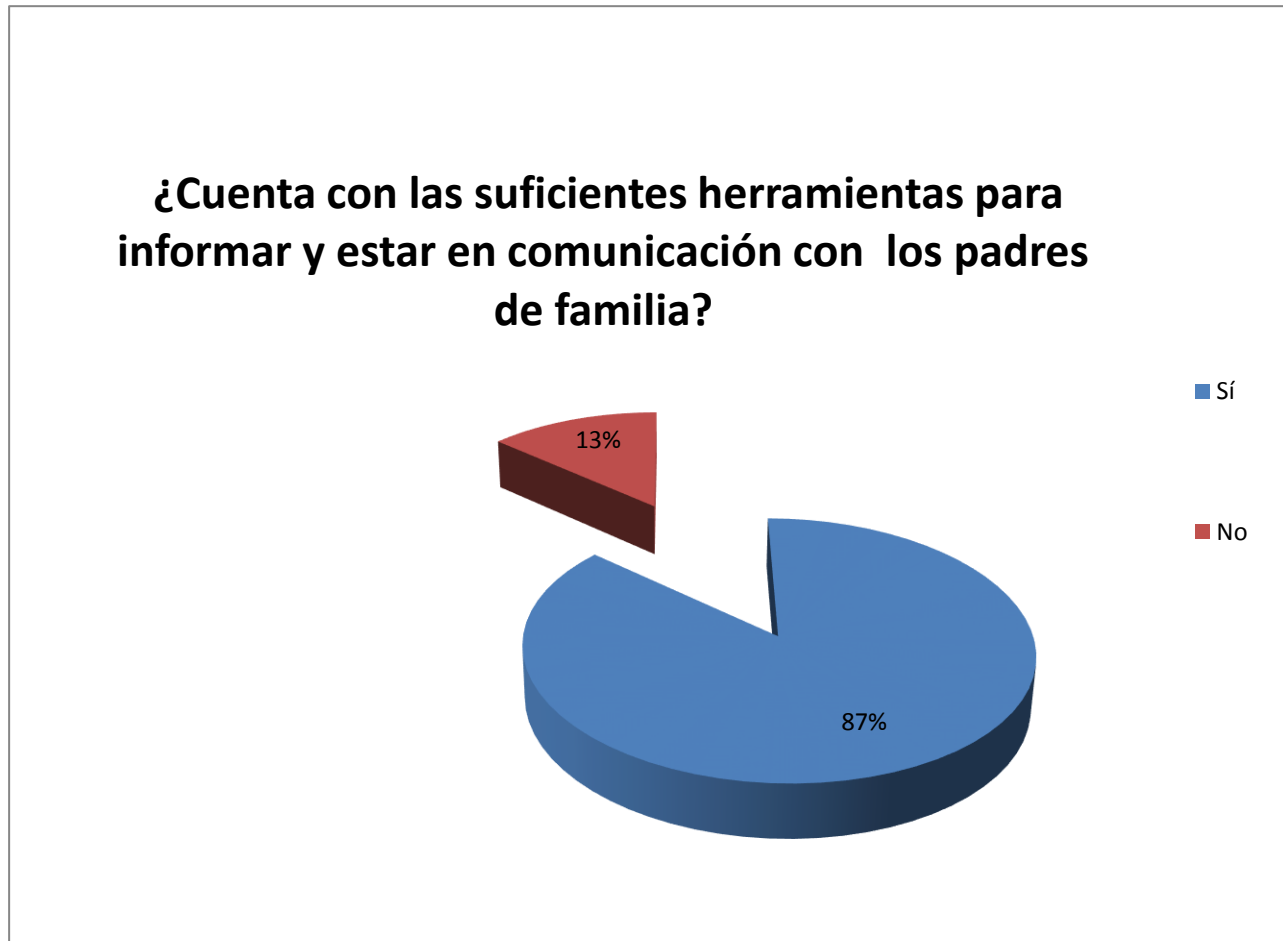
5. A la pregunta **¿Entiende lo que sus alumnos le comunican?** Casi la mitad de los encuestados, sienten que no le entienden a sus alumnos.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Existen varias causas por las los docentes no entienden lo que sus alumnos les dicen, entre ellas están: la distracción porque algo familiar les afecta y los niños o adolescentes prefieren callar a contarle a alguien lo que les pasa, y es difícil que se mantenga una comunicación.

6. A la pregunta **¿Cuenta *con las suficientes herramientas para informar y estar en comunicación con los padres de familia?*** En su mayoría, los encuestados responden que sí cuentan con herramientas suficientes.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Lo cual refleja una buena comunicación con los padres de familia, que responden las notas, llegan cuando se les manda a llamar, asisten a la reuniones informativas, aunque siempre con su excepciones.

7. A la pregunta **¿Cómo percibe la comunicación en su salón de clases?**

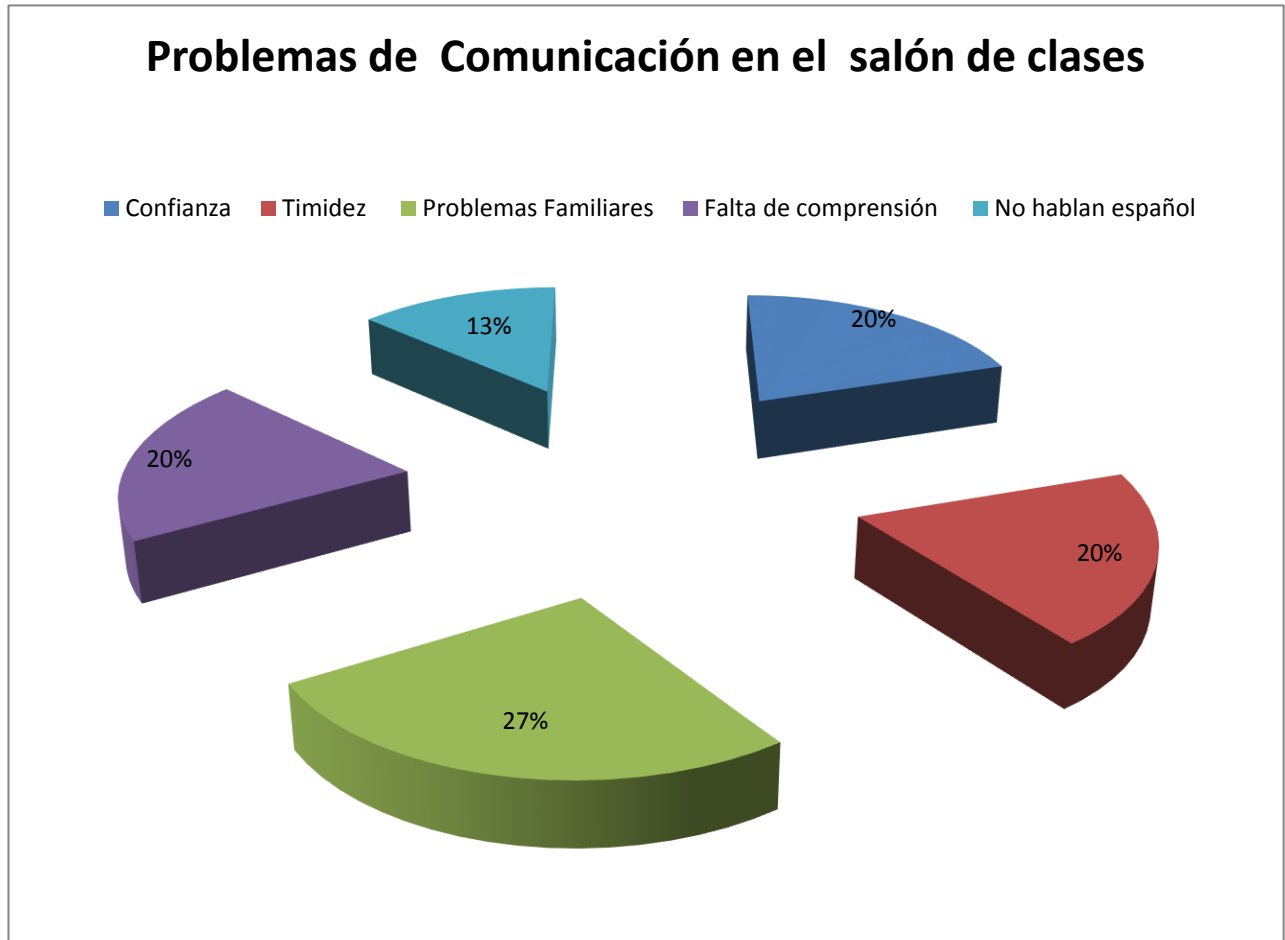
El 80 % de los encuestados perciben una buena comunicación.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

El 20 por ciento restante, percibe una mala comunicación en su salón de clases, ya que hay niños tímidos que no interactúan con sus compañeros, tiene problemas económicos, están cansados por trabajar y estudiar, tienen hambre, son muchos factores que evitan una buena comunicación.

8. A la pregunta **¿Cuáles son los problemas de Comunicación que se evidencian más en su salón de clases?:** Los encuestados coincidieron en cinco problemas que intervienen directamente en la rutina de trabajo.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

Problemas familiares, muchos niños tienen secretos familiares, trabajos o circunstancias que les hacen ser callados, para no afectar a su familia. Falta de comprensión entre sí o de parte de la maestra, muchas veces les cuesta hablar, tartamudean y es allí donde radica el problema y ellos nuevamente deciden no hablar, otra causa es que no hablan español.

9. A la pregunta *¿Ha participado en algún taller, en dónde le enseñen a cuidar su voz? La mayoría de los encuestados, nunca ha recibido un taller para cuidar su voz.*



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

En la mayoría los maestros se enferman mínimo dos veces al año por no saber cuidar su aparato fonador, y están a la expectativa de que alguien les ayude con este problema.

10. A la pregunta *¿Qué comentarios adicionales o aportes desea hacer para mejorar la comunicación en su lugar de trabajo?*

Los encuestados dan sugerencias o posibles soluciones a grandes males que viven a diario.



Fuente: Epesista Carmen López, febrero 2016

A los docentes les interesa tener una charla para aprender a cuidar el aparato fonador. Otro aspecto importante es contar con charlas motivacionales, éstas ayudan al maestro a sentirse bien y tratar de ser mejor cada día, el Ministerio de Educación se enfoca en lo cognitivo y no en el ser.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- Es la escuela más antigua con más de cien años en Amatlán, es grande, espaciosa y céntrica.
- Cuenta con un grupo de maestras y maestros entusiastas, muy colaboradores.
- El acompañamiento de la Directora y sobre todo la Supervisora Educativa. Quienes permiten que el proyecto se lleve a cabo, para beneficio no sólo del establecimiento, los que estarán más beneficiados serán los niños y niñas.
- El centro de prácticas cuenta, con una buena comunicación interna.
- Reuniones periódicas con el claustro docente.
- Se hacen carteleras informativas para maestros y padres de familia, charlas informativas constantes.
- La adecuada posibilidad de contar con las variables de tiempo y espacio para la realización del proyecto. El ejercicio de práctica profesional y la construcción del diagnóstico.
- Uso de herramientas tecnológicas, para la comunicación organizacional.
- Capacitación constante, en el área cognitiva.
- Se cuenta con equipo audio visual.

1.5.2 Oportunidades

- **La realización del proyecto se convierte en sí mismo en una oportunidad de mejora para el establecimiento.**
- **El centro de prácticas es flexible y al dar el resultado del diagnóstico, permite las sugerencias y ajustes para mejorar la comunicación.**
- **El establecimiento cuenta con credibilidad y apoyo de las Supervisión Educativa. Para realizar este proyecto.**
- **Actualizar y modificar la forma de comunicarse, hacia los niños. Para que mejore el Proceso Educativo.**
- **Utilización de redes sociales, para información a los colaboradores.**
- **Implementación del área de consejería**
- **Mejorar el trato, padres – maestros – alumnos.**
- **Mejorar canales de comunicación.**
- **Brindar capacitaciones comunicacionales.**

1.5.3 Debilidades

- En algunos colaboradores, cultura altamente conservadora, cerrada a cambios, poco flexible.
- Colaboradores que no se interesan por sus alumnos, y creen que ser buenos maestros es gritar, amenazar o estar súper relajados, no importando que los niños estén pasando por un mal momento.
- Rumores, chismes de pasillo, no van directamente a la fuente.
- Algunos colaboradores, no saben afrontar el estrés.
- No se cuenta con presupuesto para talleres y otras actividades.
- Falta de conocimiento en el área de comunicación.

1.5.4. Amenazas

- La falta de compromiso y desinterés de algunos colaboradores para la realización del diagnóstico, cuyas respuestas sin argumento no permitieron conocer su verdadera percepción.
- La poca vinculación de los colaboradores con sus alumnos.
- Los colaboradores tienen como primera fuente de información los rumores externos.
- No estar de acuerdo con su ente regulador, estar en desacuerdo entre los miembros del equipo de trabajo.
- Poco recurso económico.
- Deserción escolar por mala comunicación.
- **Uso inadecuado de los pocos canales de comunicación.**

CAPÍTULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL

Estrategias comunicacionales que permitan erradicar “Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”, en la Escuela Oficial Urbana Mixta, “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán.

2.1. Antecedentes Comunicacionales

Se fundó primero como Escuela Lancasteriana, en 1832, con el sistema de los monitores, se desarrolló gracias al auge económico de la época de la cochinilla. Y, como escuela de una cabecera departamental, funcionó con arreglo a la llamada ley de Pavón. (Gil, 2002)

En tiempo de Barrios, comenzó a funcionar la sección nocturna; aunque sólo era escuela elemental, es decir, hasta tercer año de primaria.

Estrada Cabrera la transformó en Escuela Práctica en 1933; y en la postrimerías de su gobierno funcionó el llamado Séptimo Año, para la formación de maestros rurales.

De tal manera que la Escuela Nacional de Varones de Amatitlán, que lleva desde hace varias décadas el nombre ilustre de Don Rafael Iriarte, ha prestado a la comunidad servicios docentes a lo largo de aproximadamente más de ciento treinta años. (Ernesto Chinchilla Gil, 2010)

En el año 2007 la Escuela Oficial Urbana Para Varones “Rafael Iriarte”, se convierte en Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, para darle oportunidad a toda la población, de seguir con sus estudios, principalmente a las mujeres.

Siendo la escuela más grande del casco urbano del municipio de Amatitlán, no cuenta con área específicamente de comunicación, para ser sinceros ninguna escuela cuenta con esta área, y por ello se hace necesario, implementar planes comunicacionales para poder guiar a los docentes en una mejor comunicación y así mejorar el proceso educativo en los niños y niñas.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Desarrollar e implementar estrategias de comunicación realistas y flexibles, que permitan mejorar el proceso educativo en la Escuela Oficial Urbana Mixta Jornada Vespertina “Rafael Iriarte”.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Capacitar a los docentes de la institución para el buen manejo de herramientas comunicacionales.
- Mejorar el manejo de los canales de comunicación que se encuentran al alcance de la institución para mejorar el Proceso Educativo.
- Mantener comunicación directa con los padres de familia por medio de canales de información alternativa.
- Incluir la consejería profesional como proceso de ayuda proactivo, preventivo y evolutivo.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

- **Socio-demográficos:**

- público indirecto: 600 padres, madres o encargados de familia, incluidos desde los 15 a los 80 años. La mayoría cuenta con estudios de primaria o son analfabetos, que viven en lugares de alto riesgo. Con un nivel bajo en ingresos. (Sistema de biblioteca, 2016)

- **Criterios Psicográficos:**

- **Público directo:** 450 niños y niñas comprendidos entre los 4 a 15 años de edad, con problemas de conducta y perdiendo valores, de personalidad agresiva, tímidos, con problemas familiares.
- **Institucional:** 15 maestros, 10 directores, 2 supervisoras, comprendidos entre los 25 y 52 años, nivel socioeconómico estable, profesionales, luchando por conservar hábitos y valores. (Sánchez)

2.4. MENSAJE

“Si me hablas con paciencia y amor, yo aprendo mejor”. El fin de este mensaje es hacer conciencia a los docentes, que sus palabras son fundamentales, en el proceso educativo de los niños.

Una palabra marca más que un golpe y se debe estar consciente de ello.

2.5. ESTRATEGIAS

- Fortalecimiento de los canales de comunicación internos
- Creación del área de Consejería.
- Círculos de Calidad Docente
- **Creación de canales de comunicación alternativos.**

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- **Fortalecimiento de los Canales de Comunicación Internos**

Acción 1

Buzón de Sugerencias

Las quejas y sugerencias tienen por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción de los educandos con la atención prestada por los docentes y las posibles iniciativas para su mejora.

Las felicitaciones y agradecimientos sirven a los docentes para valorar la incidencia que las mismas pueden tener mejora de la calidad y la convivencia diaria en el salón de clases.

Ubicación

En un lugar o en varios lugares; el lugar debe ser concurrido. Muy visible. Cada salón contará con un buzón.

Periodicidad de monitoreo

- Constante, semanalmente.

Persona responsable de su seguimiento:

- Epesista y Dirección

Logística de uso

Cada docente tendrá su propio buzón, debe mantenerlo en su mesa o en un lugar accesible para los alumnos, hacer un recordatorio a los alumnos que el buzón de sugerencia es un medio para estar comunicados, y más para aquellos que son tímidos, pueden decirle al docente algún tema que no entienden, un libro que deseen leer, alguna felicitación o queja.

El docente debe tener el cuidado de leer al finalizar la tarde las sugerencias que estén dentro del buzón para que se pueda dar respuesta lo más inmediato posible a cada uno.

Realizar la anotación de las sugerencias en la hoja que se le proporciona.



Gráfico 5: caja plástica para buzón de sugerencia.

Acción 2: Carteleras

Ubicación

Cuidar la altura en la que se ubica la cartelera; debe colocarse de manera que sea visible para los lectores y público en general. Dicha altura, será determinada por la dimensión del área que cubra y la estatura de los alumnos.

Material

Los memos pueden elaborarse con marco de aluminio o tubo cuadrado de 1", el tubo será pintado con pintura azul, gris o negro y superficie de Madera de 5mm. Acabados: armellas en la parte superior para colgar.

Medidas

Los memos serán elaborados de las siguientes medidas: 0.50 cm. x 0.50 cm.

Diseño



Gráfico 6: modelo de memo de corcho para cada salón.

Responsable

Maestros de sección, junta directiva de cada grado.

Uso en la estrategia

- Amplía la capacidad de observación del alumno.
- Sirve como vehículo de información general o específica.
- Desarrolla el sentido de responsabilidad con su grupo de estudios.
- Estimula la formación de la lectura.
- Puede establecer comunicación entre la escuela y la comunidad.
- Motiva, complementa y enriquece el proceso enseñanza aprendizaje.
- Desarrolla el espíritu de observación, experimentación e investigación del estudiante.
- Fomenta la colaboración entre los diferentes estamentos de la comunidad escolar.

Normativo de uso

- Los docentes deben mantener un calendario para renovar o cambiar la información de la cartelera. Una información presentada por mucho tiempo, dejará de interesar a los espectadores y lectores. En el caso educativo, se puede elaborar una cartelera en la que se recoja las fechas o datos más importantes de cada mes.

- Adherir con firmeza los materiales que se utilicen en el montaje, para que no se deteriore durante el tiempo de su exposición.
- Para fijar o adherir el material en la cartelera, se deben usar alfileres con cabeza de color, chinchas esmaltadas, engrapadoras, silicón, entre otros.
- Simplificar los elementos de la cartelera y estructurarlos en torno al mensaje.

Área donde se solicitará su uso

Una cartelera en cada salón de clases.

Ciclo de renovación

Cada lunes, o cuando la información sea de carácter urgente.

Acción 3

Material Impreso

Objetivo comunicacional

Informar de manera resumida, de forma clara y precisa, acontecimientos a los padres de familia y mantener comunicación a larga distancia.

Medidas

Formato legal: 22 cm x 34 cm.

Material



[Escriba un pie de foto para la imagen]

Deportes

Información secundaria.

¿Quiénes somos?

Información sobre nosotros
Aquí escribes una corta frase de educación y
Colocas toda la información de la Escuela
fines, misión, visión etc...etc...

Contacto
Teléfono:
Correo electrónico:
Web:

[Dirección]
[Ciudad, código postal]

Gloriosos Rafaelistas



ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA
JORNADA VESPERTINA "RAFAEL IRIARTE"





Ayudando a nuestros hijos.

Eventos Especiales



[Escriba un pie de foto para la imagen]

Consejos de Nutrición

Gráfico 7: boceto de trifoliales.

Tiraje

1 tiraje de 500.

Forma de distribución del material

En reunión de padres de familia. Personalmente, mano a mano.

Acción 4

Manuales o Guías: Boceto de portada



Gráfico 8: boceto de portada de Manuales Docentes.

Descripción de entrega

Se hará el mismo día de la inauguración del área de Consejería, ya que estarán presentes personalidades del municipio y medios de comunicación

Descripción de tabla de contenidos

Se abordan temas relacionados a estrategias de comunicación y su buen funcionamiento; técnicas, pasos y procedimientos explicados uno a uno.

Estrategias para mantener una buena comunicación desde el inicio con uno mismo, ya un maestro es un líder nato, pero por circunstancias de la vida se olvida y hay que refrescar un poco.

Al pasar de los años la paciencia se va terminando y llegamos a perder el control, por ello se dan técnicas de cómo afrontar el estrés y no perder la cordura con los niños y mucho menos con los padres de familia.

Y otro tema importante es cómo cuidar nuestra voz, ya que es nuestra herramienta fundamental.

Tiraje a entregar

Se entregan 20 manuales, para uso del establecimiento y 10 más para las autoridades educativas.

Inducción sobre uso

Durante el período de práctica se tienen contempladas las capacitaciones para la inducción del manual y el buen uso del mismo. Se adjunta cronograma en los anexos.

Creación del área de Consejería Escolar

Acción 5

Inaugurar el área de Consejería

Donde se contará con el apoyo de una psicóloga, que atenderá a los niños en la institución a bajo costo.

Que atenderá todos los jueves en la institución.

Círculos de Calidad Docente

Acción 6

Capacitaciones a los docentes

Primera Capacitación

Nombre de la capacitación	La comunicación en el Aula
Duración	2 hora
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias de comunicación Entrega e inducción de: <ul style="list-style-type: none">• Cartelera informativa• Buzón de Sugerencias
Materiales a utilizar	Pizarra, marcador Manual del tema, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido,

Hora	13:00
Lugar	Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"
Expositor	Licenciada Melany Ochoa
Tema	La Comunicación en el aula

Segunda Capacitación

Nombre de la capacitación	Despertando al líder que hay en mí.
Duración	2 horas
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Autoestima• Auto motivación• Auto ayuda• Valor de la persona.
Materiales a utilizar	Pizarra, marcador Manual del tema, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido,

Hora	15:30
Lugar	Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"
Expositor	Psicóloga Astrid Trujillo
Tema	Despertando al Líder que hay en mí.

Tercera Capacitación

Nombre de la capacitación	Comunicación asertiva con nuestros hijos.
Duración	2 horas
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo mantener una buena comunicación en la familia. • Resolución de conflictos familiares • La adolescencia • Violencia intrafamiliar
Materiales a utilizar	Pizarra, marcador Manual del tema, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido,

Hora	14:00
Lugar	Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"
Expositor	Psicóloga Melanie Ochoa
Tema	Comunicación Asertiva con nuestros hijos.

Cuarta Capacitación

Nombre de la capacitación	Estrategias para cuidar nuestra voz.
Duración	2 horas
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Respiración• Higiene• Modulación• Ejercicios
Materiales a utilizar	Pizarra, marcador Manual del tema, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido, velas

Hora	13:00
Lugar	Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"
Expositor	Licenciado Gregorio Chávez
Tema	Estrategias para cuidar nuestra voz.

Quinta Capacitación

Nombre de la capacitación	Comunicación asertiva y estrategias de afrontamiento ante el estrés.
Duración	2 horas
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es el estrés • Cómo relajarnos • Ejercicios de relajación
Materiales a utilizar	Pizarra, marcador Manual del tema, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido,

Hora	15:30
Lugar	Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"
Expositor	Licenciado Astrid Trujillo
Tema	Comunicación asertiva y estrategias de afrontamiento ante el estrés.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias comunicacionales que permitan erradicar “Las Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo”, en la Escuela Oficial Urbana Mixta, “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, San Juan Amatitlán.

3.1.1. Financiamiento

El proyecto consta de varias fuentes de ingresos para cubrir los costos generados en su ejecución.

En su mayoría los gastos son absorbidos por la epesista cubriendo un monto total de Q 14, 035.00, el cual incluye pagos por los buzones de sugerencias, mantas vinílicas, carteleras, hojas, adhesivos, almuerzos y pago de conferencistas.

La donación de Q 1,110.00, que corresponde a trabajo de diseño gráfico y materiales como cuaderno y lapiceros.

Por su parte la institución brinda Q 1,055.00, por la impresión de manuales y fotocopias utilizadas en los talleres.

3.1.2. Presupuesto Invertido

PRESUPUESTO				
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
5	Capacitadores, para los talleres	Q 500.00	Q 2,500.00	Epesista
1	Caja de lapiceros Bic azul	Q 20.00	Q 20.00	Patrocinio
15	Los memos en manta de vinil, de 1 mt. Por 1 mt.	Q 40.00	Q 560.00	Epesista
16	Cajas plásticas, tipo archivo mediano	Q 15.00	Q 240.00	Epesista
12	Almuerzos	Q 25.00	Q 300.00	Epesista
30	Cuadernos 40 hojas con líneas	Q 3.00	Q 90.00	Patrocinio
1	Resma de hojas tamaño carta en blanco	Q 35.00	Q 35.00	Epesista
1	Mantas de adhesivos, con 50 cintillos de 10 cm x 20 cm cada una	Q 85.00	Q 85.00	Epesista
1	Manta vinílica de 50 cm x 100 cm	Q 40.00	Q 40.00	Epesista
1	Mantas vinílicas con su respectiva araña, de 60 cm x 160 cm	Q 275.00	Q 275.00	Epesista
1	Trabajo de diseño grafico	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Patrocinio
30	Manuales impresos a color y con espiral	Q 30.00	Q 900.00	Institución
100	Alquiler sillas plásticas	Q 1.25	Q 125.00	Institución
150	fotocopias	Q 00.20	Q 30.00	Institución
1	Asesoría de comunicación	Q 10,000.00	Q 10,000.00	Epesista
Total del proyecto.....			Q 16, 200.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 14,035.00
Institución	Q 1,055.00
Patrocinio	Q 1,110.00
Total	Q 16,200.00

Gráfico 9: presupuesto invertido en el proyecto en la institución.

3.1.3. Beneficiarios:

En forma directa los beneficiarios fueron los 16 docentes del plantel educativo, pues a través de la difusión de información positiva acerca de temas de comunicación que desconocía realizarán mejor su trabajo docente, permitiendo el crecimiento de la confianza de sus alumnos.

Así mismo los más de 300 estudiantes que tendrán diversas formas de comunicación con sus docentes y sus padres sin que esto los afecte emocionalmente, una comunicación con mayor libertad y responsabilidad.

En forma indirecta, se buscó beneficiar a los cientos de padres, madres o encargados de los estudiantes de la escuela, esto mediante el abordaje de temas técnicos y educativos que permitan una fácil comprensión de los procesos de comunicación entre ellos y sus hijos, dependiendo de la edad y su comportamiento. Mejorando la calidad de vida entre las familias.

3.1.4. Recursos Humanos:

Personal	Puesto	Actividad
Karla Suarez Piedrasanta	Supervisora	Autoriza el proyecto a nivel supervisión del municipio.
Carolina Díaz de Hernández	Directora	Supervisar, logística, recibimiento y bienvenida a los diferentes panelistas.
Flor Azucena de Paz	Maestra	Tomar fotografías, atención a padres
Dora Inés Illescas	Maestra	Atención a padres, montajes
Juliana Baten	Maestra	Atención a padres, montajes
Norma Robles	Maestra	Atención a padres, montajes
Andrea Blanco	Maestra	Atención a padres, montajes
Rosa María de Leon	Maestra	Atención a padres, montajes
Virginia Galeano	Maestra	Atención a padres, montajes
Maira Maldonado	Maestra	Atención a padres, montajes
William Gutierrez	Maestra	Atención a padres, montajes, audiovisuales.
Brenda Aceituno	Maestra	Atención a padres, montajes
Claudia Sesam	Maestra	Atención a padres, montajes
Lorena Vasquez	Maestra	Atención a padres, montajes
Isabel López	Maestra Epesista	Producción, asesoría, Redacción y montaje.

Gráfico 10: recursos humanos con los que se contó durante el EPSL

3.1.5. Área Geográfica de Acción:

Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Iriarte” Jornada Vespertina, 7ª. Calle y 7ª. Avenida 7 – 35, cantón Hospital, San Juan Amatitlán, Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

3.2.1. PRIMERA ESTRATEGIA DESARROLLADA:

“Fortalecimiento de los canales de comunicación internos”

3.2.1.1. Objetivo Comunicacional:

- Mejorar el manejo de los canales de comunicación que se encuentran al alcance de la institución para mejorar el Proceso Educativo.

3.2.1.2. Descripción:

Para mejorar la comunicación en el salón de clases entre alumnos y maestros, se les proporcionó material a cada docente para que sea una ayuda en su labor educativa.

3.2.1.3. Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1. Buzón de Sugerencias

Se le facilitó un buzón a cada uno de los 15 docentes, se explica que tiene varios usos tales como: comentarios, sugerencias, quejas, agradecimiento, felicitaciones, entre otros.

b. Acción 2. Cartelera

Se le proporcionó una cartelera a cada maestro, para ordenar la información que se pegaba en la pared y se establece como el lugar oficial de información, así cualquier actividad importante no se perderá.

c. Acción 3. Manuales o guías

Se clasifica la información dada por los capacitadores, se ordena y se realiza: el manual del Docente “Estrategias para Mejorar la Comunicación en el Aula”, para que sirva de refuerzo al proyecto realizado y se mantenga vigente.

3.2.1.4. Imágenes o Fotografías:



Epesista Carmen López en entrega de Buzón de Sugerencias a claustro de maestros, en el Taller para padres que se realizó en el patio central del establecimiento, el jueves 21 de julio 2016.



Epesista C López: fig.1. María Jiménez y Michelle Senté, Alumnas abanderadas de tercero primaria sección “B”, posando junto a su cartelera. Fig.2. Winsel Lee, alumno de cuarto primaria sección “A”, sonriendo junto a la cartelera de su salón. Fig.3. Cartelera informativa de primero primaria sección “A”, en uso. Agosto 2016.



Epesista C López: Fig.1. Alumnos de segundo primaria sección “A”, posando junto a su cartelera informativa. Fig.2. Cartelera informativa de tercero primaria sección “A” en uso, junto al mural de valores y lectura. Fig.3. **Maestra Dora Illescas**, junto a sus alumnos colocando cartelera informativa en sexto primaria sección “A”. Julio 2016.

3.2.2. SEGUNDA ESTRATEGIA DESARROLLADA: Inaugurar el área de Consejería

3.2.2.1. Objetivo Comunicacional:

- Incluir la consejería profesional como proceso de ayuda proactivo, preventivo y evolutivo.

3.2.2.2. Descripción:

Se inauguró el área de consejería, para ayudar a los niños que no se comunican, o mantienen malas relaciones interpersonales con sus compañeros, maestros y sus familiares, afectando el proceso educativo y el de sus compañeros del salón de clases.

3.2.2.3. Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1:

Inaugurar el área de Consejería

Donde se cuenta con el apoyo de la psicóloga y terapeuta del lenguaje Melany Ochoa, quien atiende a los niños en la institución sin costo alguno.

3.2.2.4. Imágenes o Fotografías:



Epesista Carmen López junto a la **Directora Carolina de Hernández** y la **Licenciada Melany Ochoa**, en la inauguración del área de consejería del establecimiento, junto a padres de familia, 21 de julio 2016.



Epesista Carmen López junto a la **Directora Carolina de Hernández** y la **Licenciada Melany Ochoa**, en la inauguración del área de consejería del establecimiento, junto a padres de familia que serán beneficiados con esta acción. 21 de julio 2016.

3.2.3. TERCERA ESTRATEGIA DESARROLLADA: Círculos de Calidad Docente

3.2.3.1. Objetivo Comunicacional:

- Capacitar a los docentes de la institución para el buen manejo de herramientas comunicacionales.

3.2.3.2. Descripción:

En las capacitaciones se dieron estrategias y herramientas para mantener una mejor comunicación asertiva en el salón de clases, con los padres de familia y compañeros de trabajo.

3.2.3.3. Acciones Cesarrolladas:

a. Acción 1

Capacitaciones y Talleres

En total fueron cuatro capacitaciones en las cuales participaron los docentes de la escuela y un taller para padres de familia. Listado de participantes en Anexos 2. Diplomas para los docentes Anexos 3

Primera Capacitación

Nombre de la capacitación: La comunicación en el Aula

Duración: 2 hora

Contenido: • Estrategias de comunicación

Inducción de:

- Cartelera informativa
- Buzón de Sugerencias

Materiales a utilizar : Pizarra, marcador, Libreta de anotaciones, Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido, gafetes.

Fecha y hora: 30 de junio, 13:00 hrs.

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina “Rafael Iriarte”

Expositor: Licenciada Melany Ochoa

Participantes: 16 docentes

Segunda Capacitación

Nombre de la capacitación: Despertando al líder que hay en mí.

Duración: 2 horas

Contenido: • Autoestima

- Auto motivación
- Auto ayuda
- Valor de la persona

Materiales a utilizar : Pizarra, marcador, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido.

Fecha y hora.: 30 de junio, 15:30 hrs.

Lugar Escuela: Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"

Expositor: Licenciada Astrid Trujillo

Participantes: 16 docentes

Tercera Capacitación

Nombre de la capacitación: Comunicación asertiva con nuestros hijos.

Duración: 2 horas

Contenido: • Cómo mantener una buena comunicación en la familia.

- Resolución de conflictos familiares
- La adolescencia
- Violencia intrafamiliar

Materiales a utilizar : Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, sonido.

Fecha y hora: 21 de julio, 14:00 hrs.

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina “Rafael Iriarte”

Expositor: Licenciada Melanie Ochoa

Participantes: aproximadamente 50 Padres de familia.

Cuarta Capacitación

Nombre de la capacitación: Estrategias para cuidar nuestra voz.

Duración: 2 horas

Contenido:

- Respiración
- Higiene
- Modulación
- Ejercicios

Materiales a utilizar: Pizarra, marcador, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido, velas.

Fecha y hora: 11 de agosto, 13:00 hrs.

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"

Expositor: Licenciado Gregorio Chávez

Participantes: 16 docentes

Quinta Capacitación

Nombre de la capacitación: Comunicación asertiva y estrategias de afrontamiento ante el estrés.

Duración: 2 horas

Contenido:

- Qué es el estrés
- Técnicas para desestresarse
- Ejercicios para mantener el auto control
- Ejercicios de relajación

Materiales a utilizar

Pizarra, marcador, Libreta de anotaciones Lápiz, lapicero, borrador, laptop, cañonera, sonido.

Fecha y hora: 11 de agosto, 15:30 hrs.

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta, Jornada Vespertina "Rafael Iriarte"

Expositor: Licenciada Astrid Trujillo

Participantes: 16 docentes

3.2.3.4. Imágenes o Fotografías:



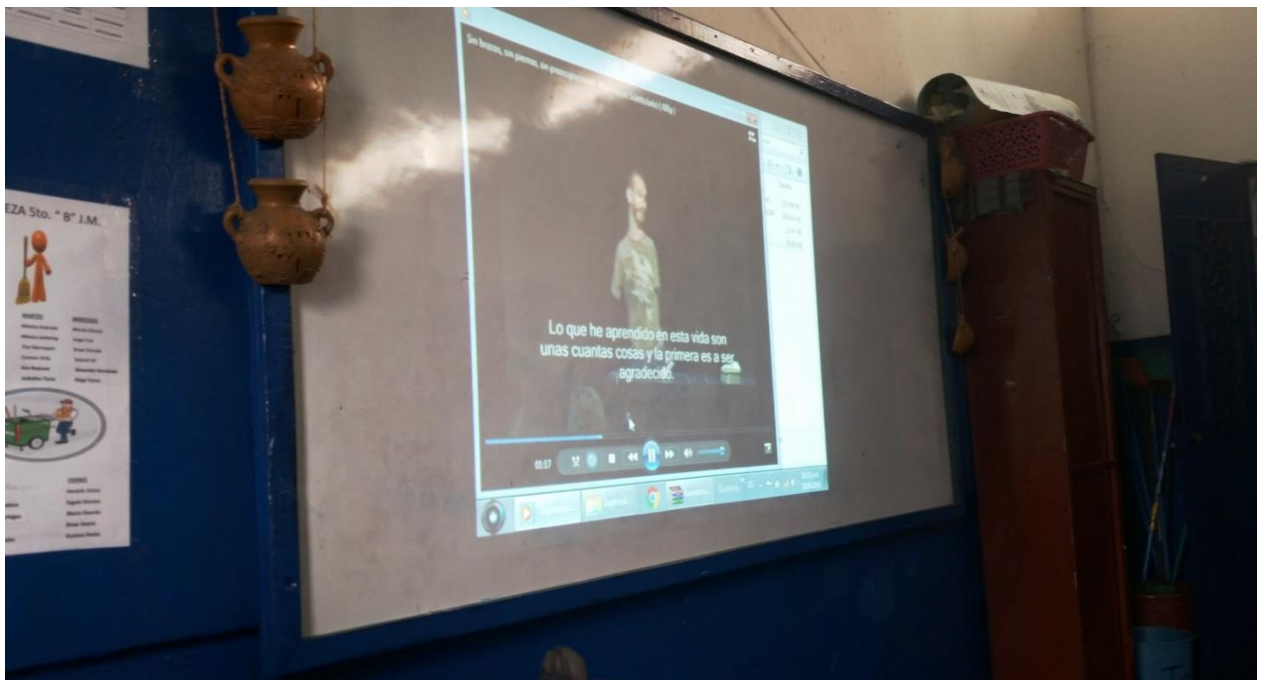
Epesista Carmen López: Inauguración del EPS de Licenciatura y la primer capacitación a docentes, apoyada por la supervisora educativa profesora **Karla Suarez**, la Directora **Carolina de Hernández** y el Claustro docente de la Escuela Oficial Urbana Mixta "Rafael Iriarte" Jornada Vespertina, realizado el 30 de junio 2016, en el establecimiento.



Epesista C López: Primer Círculo de Calidad Docente, "La Comunicación en el Aula", impartido por la licenciada **Melany Ochoa** a docentes de la escuela, 30 de junio 2016.



Epesista Carmen López y claustro docente de la Escuela, participando en el Segundo Círculo de Calidad Docente “Despertando al Líder que hay en mí”, impartido por la **licenciada Astrid Trujillo**, 30 de junio 2016.



Epesista C López: videos motivacionales proyectados a los maestros de la escuela que participan en el Segundo Círculo de Calidad Docente, “Despertando al líder que hay en mí”. Impartido por la licenciada **Astrid Trujillo**, 30 de junio 2016.



Epesista C López: **Directora Carolina de Hernández**, dando la bienvenida e inaugurando el Taller para padres de familia, "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos", realizado en el patio central de la escuela el 21 de julio 2016.



Epesista **Carmen López** y **Licenciada Melany Ochoa**, impartiendo el Taller para padres de familia, "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos". Realizado en el patio central de la escuela el 21 de julio 2016. Con el apoyo de claustro docente.



Epesista C López: **Licenciado Gregorio Chávez**, impartiendo el Tercer Círculo de Calidad Docente “Estrategias para cuidar nuestra voz”, a los docente de la Escuela el 11 de agosto 2016



Epesista C López: **Licenciado Gregorio Chávez**, impartiendo el Tercer Círculo de Calidad Docente “Estrategias para cuidar nuestra voz”, a los docente de la Escuela el 11 de agosto 2016.



Epesista C López: **Licenciada Astrid Trujillo**, impartiendo el Cuarto Círculo de Calidad Docente, “Comunicación asertiva y estrategias de afrontamiento ante el estrés”. A maestros de la escuela el 11 de agosto 2016.



Epesista C López, entregando manuales de Estrategias Comunicacionales a docentes, en el patio de la escuela, jueves 11 de agosto.2016

3.2.4. CUARTA ESTRATEGIA DESARROLLADA:

- **Creación de canales de comunicación alternativos.**

3.2.4.1. Objetivo comunicacional:

- Mantener Comunicación directa con los padres de familia por medio de canales de información alternativa.

3.2.4.2. Descripción:

Brindar a aquellos padres, madres o encargados que no pueden ir a la escuela o quieren saber más sobre ella. Toda la información de actividades realizadas durante el año y su estructura como institución educativa.

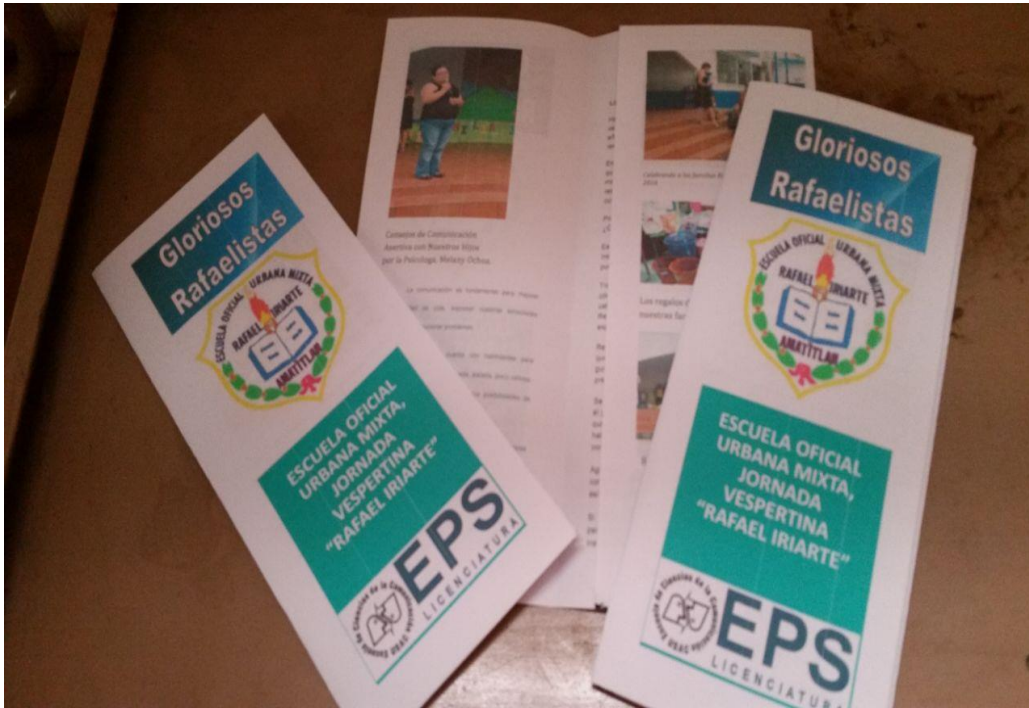
3.2.4.3. Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1

Material Impreso

Creación de trifoliales informativos: Elaboración de trifoliales con información relevante de la escuela (historia, misión, visión, organigrama, ubicación geográfica y horarios de atención). Así como de las actividades realizadas durante el año.

3.2.4.4. Imágenes o Fotografías:



Epesista C López, trifoliales informativos, entregados en la Escuela Rafael Iriarte, San Juan Amatitlan agosto.2016

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Mayo				Junio				Julio				agosto		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Reunión con actores claves de la institución															
Elaboración del borrador del manual.															
Diseño del material impreso, mantas, adhesivos, borrador de trifoliar															
Reunión con los capacitadores.															
Lanzamiento de la estrategia: fortalecimiento de los canales de comunicación															
<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencia • Cartelera informativa 															
Apertura del área de consejería.															
Capacitaciones a docentes															
Entrega de manual a docentes y autoridades educativas. Entrega del primer trifoliar a padres de familia.															

Gráfico 11: cronograma general de actividades EPS

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Fortalecimiento de los canales de comunicación internos</p> <p>Objetivo: Mejorar el manejo de los canales de comunicación que se encuentran al alcance de la institución para mejorar el Proceso Educativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De los 15 maestros de la institución, 10 utilizaron correctamente las herramientas como buzón de sugerencias y cartelera informativa. Haciendo un total del 67% de viabilidad de las estrategias comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maestra Dora Illescas comenta: El buzón de sugerencias es una herramienta necesaria en cada salón de clases, ya que mis alumnos se motivaron y lo utilizan frecuentemente. - Maestra Flor de Paz asegura: que la cartelera informativa es una excelente herramienta que permite la organización del salón y los mismos niños colocan las fechas importantes. - Maestra Brenda Aceituno dice: Mis chicos abusan del buzón recibo muchos chismes. - Maestra Carolina Díaz, Directora del establecimiento expresa: son buenas estrategias, he pasado a los salones y se ve el entusiasmo de los alumnos, para mí es un gusto y bendición todo lo bueno que pueda hacer que la educación en nuestra escuela mejore, aunque algunas maestras no les gustan los cambios.

<p>Creación del área de Consejería</p> <p>Objetivo:</p> <p>Incluir la consejería profesional como proceso de ayuda proactivo, preventivo y evolutivo.</p>	<p>Un 10 % de la población estudiantil está utilizando el servicio de consejería.</p> <p>Se han atendido en los meses de julio a septiembre aproximadamente 30 estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La señora Idalia de Paz, madre de un alumno de segundo primaria, comenta: Los padres de familia estamos motivados por el apoyo que la escuela nos brinda, a veces cometemos errores y no los aceptamos hasta que alguien especializado nos lo dice, es bueno tener un psicólogo en la escuela. Ya que muchas veces no los podemos llevar a otro lugar por falta de tiempo y muy contentos porque no tiene costo. - Señora Karla Carrillo, madre de tres alumnos de la escuela, en preparatoria, segundo y cuarto primaria, expresa : en lugares particulares las terapias tienen alto costo y no las podemos costear, y en el centro de salud o en el hospital siempre hay muchas personas, es bueno que la escuela nos ayude a mejorar la calidad de vida de nuestros hijos. - Psicóloga Melany Ochoa, dice: siempre hay necesidades de diferente índole, y sí en mis manos está ayudar a mejorar las relaciones interpersonales, de los niños para que mejoren su educación, es de mucha satisfacción personal y profesional.
---	---	--

<p>Círculos de Calidad Docente</p> <p>Objetivo:</p> <p>Capacitar a los docentes de la institución para el buen manejo de herramientas comunicacionales.</p>	<p>La asistencia de las diversas capacitaciones asistió un 90 % del total de los docentes, los que no asistieron presentaron excusa justificable.</p> <p>Asistiendo por sesión un aproximado de 15 maestros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maestra Juliana Baten, comenta: La capacitación que más llamo mi atención fue la de cómo cuidar nuestra voz, ya que es importante para un maestro proteger su instrumento de trabajo, para poder brindar un mejor servicio. - Maestra Maira Pineda, dice: La capacitación que más me gustó fue como afrontar el estrés, ya que con los niños y los papás, siempre se mantiene uno estresado y es bueno saber cómo relajarse y así sentirse más confiado. - Maestra Claudia Sesam, comenta: Involucrarnos en el taller de padres es interesantes ya que no sólo somos maestros, también tenemos familia y tenemos los mismos problemas que cualquiera, con nuestros hijos o familiares. Y es bueno saber procesos o formas de lograrlo. - Maestra Carolina Díaz, directora, expresa: todo proyecto que venga a mejorar nuestra escuela es bien recibido, mejor aun cuando se preocupan por los maestros, niños y padres de familia. Como es el caso de las capacitaciones, que son accesibles y de bajo costo.
---	--	--

<p>Creación de canales de comunicación alternativos.</p> <p>Objetivo</p> <p>Mantener comunicación directa con los padres de familia por medio de canales de información alternativa.</p>	<p>Se recalendarizó para entregar en septiembre.</p> <p>Con un total de 300 trifoliales en su primer tiraje, abarcando el 90 % de la población.</p>	<p>- El Señor Manuel Lima, padre de un alumno de cuarto primaria, expresa: es buena idea mantener informados a los padres de familia con estos trifoliales, nos enteramos de algunas actividades, historia o información de beneficio para todos, y así nos sentirnos parte de la escuela, ya que por trabajo no puedo estar presente en todo momento.</p>
--	---	---

CONCLUSIONES

El presente informe de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- es un aporte importante a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y al público en general, porque se evidenciaron estrategias y acciones efectivas, de rápida ejecución y de bajo costo, que sirven para erradicar en gran manera las barreras de comunicación que influyen directamente en el proceso educativo. En ese sentido se emiten las siguientes conclusiones:

- La capacitación constante de los docentes es de vital importancia, ya que con ello se mejora el uso de las herramientas y estrategias comunicacionales que se les facilitaron.
- La mejora en los canales de comunicación y su uso correcto, es muy importante, así mejorarnos el proceso educativo.
- La apertura del área de consejería profesional, ayuda a establecer vínculos directos con los niños que tienen algún problema, mejorando así las relaciones interpersonales en cada salón de clases.
- Los trifolios informativos, son de gran ayuda para mantener informados a los padres de familia que por cualquier circunstancia se alejan de la escuela.

RECOMENDACIONES

- Seguir con el ciclo de capacitaciones comunicacionales a los docentes, y así seguir mejorando en el uso de herramientas y estrategias de comunicación, y estar siempre a la vanguardia en la educación amatitlaneca.
- Utilizar frecuentemente los canales de comunicación que se les proporcionaron a los maestros, y así mantener una mejor calidad en el proceso educativo.
- Mantener activa el área de consejería profesional, con personal que tenga experiencia en niños, para seguir mejorando las relaciones interpersonales en la escuela.
- Mantener los trifoliales informativos al día, con información de importancia para los padres de familia. Que por razones personales no pueden mantener comunicación directa con la escuela.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ANTECEDENTE:** Que antecede. Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.
- **ACCIONES:** Es la parte más práctica del plan: se establecen actividades concretas, basadas en las estrategias que hemos fijado, que nos permitan alcanzar los objetivos de comunicación establecidos. Es muy importante fijar un calendario de actuación y medir resultados de estas acciones.
- **ASERTIVIDAD:** es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos.
- **AYUDA:** Colaboración desinteresada que se presta en una necesidad o un peligro: *pidieron ayuda para apagar el incendio; necesito ayuda para hacer los deberes.*
- **BUZÓN:** Receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo.
- **CALIDAD:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie: *esta tela es de buena calidad.*
- **CAPACITACIÓN:**
S. f. Preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una cosa: *escuela de capacitación agraria.*
- **CARTELERA:** Armazón con la superficie adecuada para fijar en ella carteles o anuncios publicitarios.
- **COMUNICACIÓN:**
Intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor.
- **CONSEJERIA:** Departamento en que se divide el gobierno de una comunidad autónoma.
- **DATOS:** El dato es una representación simbólica de un atributo o variable cuantitativa. Los datos describen hechos empíricos, sucesos y entidades.

- **DIAGNÓSTICO:** Arte o acto de conocer la naturaleza de una enfermedad debilidad mediante la observación de sus síntomas y signos.
- **DIÁLOGO:** Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución: *no debe romperse nunca el diálogo sobre el desarme nuclear.*
- **DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL:** Es un procedimiento que se realiza para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna de una empresa. Constituye además, para la autora, “el método que analiza los canales, emisores, contenidos e impacto de la comunicación en la organización.
Más que una descripción: se trata de un proceso de análisis, sistematización e interpretación aplicados a la construcción de un modelo de Análisis Comunicacional Integrado.
- **EJECUCIÓN:** Ejecutar, llevar a la práctica, realizar.
- **EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN:** se concentran en: Eficacia, Efectividad, Impacto. La eficacia es la relación entre los recursos invertidos (humanos, recursos, tiempo, y económicos) y los resultados. La efectividad es la relación entre los logros obtenidos y los objetivos planteados. El impacto es el resultado sobre el problema que se intentaba mejorar. ¿Por qué es necesario el seguimiento y la evaluación? El uso principal del seguimiento y la evaluación es la observación del propio trabajo en relación con los objetivos. (achm.cl, s.f.)
- **ENCUESTA:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.
- **ESTRATEGIA:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- **ESTRÉS:**
Estado de gran tensión nerviosa, generalmente causado por un exceso de trabajo, que suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- **INFORMATIVA:** *adj.* Díc. De lo que informa.
Díc. de las corporaciones, juntas, comisiones, etc., de carácter consultivo.

- **LA EVALUACIÓN:** es la comparación de los datos recopilados con las metas establecidas, la evaluación puede ser formativa mientras el proyecto está en ejecución y permite mejorar la implementación y puede ser conclusiva, al final del proyecto para el análisis de lo realizado, establecer la situación final y proyectar una nueva etapa.
- **LÍDER:** Persona a la que un grupo sigue, reconociéndola como jefe u orientadora.
- **MANUAL:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.
- **MÉTODO:** Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.
- **OPF:** Organización de padres de familia.
- **PLAN COMUNICACIONAL:** Es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. La labor de la comunicación debe abordar diversas actividades, que se dirige a números tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica
- **PROCESO EDUCATIVO:** El gran proceso de formación profesional que gira en torno al aprendizaje de los seres humanos, desde una óptica de la construcción del conocimiento y el cultivo de la inteligencia en todas sus formas.
- **RECOLECCIÓN:** *f.* Acción y efecto de recolectar. Recopilación, resumen o compendio. Cobranza, recaudación. *fig.* Casa particular en que se observa
- Recogimiento. Agr. Cosecha de los frutos. Recogimiento y atención a Dios.
- **SUGERENCIA:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.
- **TÉCNICA:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una ciencia o en una actividad determinada: *hay una grandiversidad de técnicas pesqueras, en las que se utilizan la caña, el arpón, la trampa o la red.*

BIBLIOGRAFÍA

- Ernesto Chinchilla Gil. (2010). *Historia y Tradiciones de la Ciudad de Amatitlán*. Guatemala, C. A.: Asociación Amigos de la Cultura "Laura Mazariegos García". Pag. 107-109
- Gil, O. F. (2002). *Tierra de Amatlés*. Guatemala: Impresiones EG. 162-163
- Grasso, L. (2006). *Elemento para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor. Pag. 150-152
- Tamayo, M. T. (1995). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Grupo Noriega Editores. Pag. 160-65

E-GRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- (s.f.). Obtenido de http://www.achm.cl/eventos/SISTEMA_DE_FORMACION_CAPACITACION_MUNICIPAL/html/documentos/2010/taller_tecnico_sobre_implementacion_de_la_subvencion_educacional_preferencial_la_serena/seguimiento_y_evaluacion.pdf
- *emprendepyme.net*. (2016). Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/el-publico-objetivo.html>
- Fariñas, A., Gómez, M., Ramos, Y., & Rivero, Y. (Noviembre de 2010). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Sánchez, R. R. (s.f.). *gestion.org*. Obtenido de <http://www.gestion.org/marketing/publicidad/31232/la-importancia-del-publico-objetivo-en-publicidad/>

ANEXOS

Anexo 1

La siguiente encuesta tiene como fin conocer su percepción sobre las **Barreras de Comunicación en el Proceso Educativo** y recibir sus sugerencias para mejorar posibles falencias detectadas.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
Proyecto EPS
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Instrucciones: marque con una **X** la respuesta que considere adecuada.

Género: M F Grado que imparte: _____

1. ¿Tiene buen manejo del estrés?

a. Sí b. No

2. ¿Cree que la comunicación es fundamental en su labor docente?

a. Sí b. No

¿Por qué? _____

3. ¿Cuenta con las suficientes estrategias para estar comunicado con sus alumnos?

a. Sí b. No

¿Por qué? : _____

4. ¿Se expresa bien y todos sus alumnos le entienden?

a. Sí b. No

¿Por qué?: _____

5. ¿Entiende lo que sus alumnos le comunican?

Sí b. No

¿Por qué?: _____

6. ¿Cuenta con las suficientes herramientas para informar y estar en comunicación con los padres de familia?

a. Sí b. No

¿Por qué? : _____

7. ¿Cómo percibe la comunicación en su salón de clases?

a. Buena b. Mala c. No le interesa

8. ¿Cuáles son los problemas de Comunicación que se evidencian más en su salón de clases?: (escriba los 3 más relevantes)

1 _____ 2 _____ 3 _____

9. ¿Ha participado en algún taller, en dónde le enseñen a cuidar su voz?

a. Sí b. No

10. ¿Qué comentarios adicionales o aportes desea hacer para mejorar la comunicación en su lugar de trabajo?

Gracias por su colaboración.

Anexo 2

Listados de asistencia Círculos de Calidad Docente: Maestros y asistencia al Taller de padres.

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia al Segundo Círculo de Calidad Docente: "La comunicación en el aula".

San Juan Amatlán 30 de junio 2016

No.	Nombre del docente	Hora de ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma
1	Andrea Blanco	13:00	[Firma]		
2	Dora Illanes	13:05	[Firma]		
3	Luz Edith Díaz	13:00	[Firma]		
4	Braza María de Jesús	13:00	[Firma]		
5	Norma Liliana Robles O.	13:00	[Firma]		
6	MARIPA BEATRIZ PINEDA M.	13:00	[Firma]		
7	William E. Gutierrez M.	13:00	[Firma]		
8	Julianna Dato Pelicci	13:05	[Firma]		
9	Brenda E. Aceituno Palencia	13:03	[Firma]		
10	Lorena Elizabeth Vazquez	13:00	[Firma]		
11	Florencia de Paz M.	13:00	[Firma]		
12	Julia Virginia Holman	13:00	[Firma]		
13	Gerardine Diaz	13:00	[Firma]		
14	Isabel Lopez	13:00	[Firma]		
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia al Primer Círculo de Calidad Docente: "Despertando al líder que hay en mí"

San Juan Amatlán 30 de junio 2016

No.	Nombre del docente	Hora de ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma
1	Dora Ines Illanes	13:05	[Firma]		
2	Luz Edith Díaz	13:00	[Firma]		
3	Braza María de Jesús	13:00	[Firma]		
4	Norma L. Robles O.	13:00	[Firma]		
5	MARIPA BEATRIZ PINEDA M.	13:00	[Firma]		
6	Claudia Elisa Sarmiento	13:00	[Firma]		
7	Julia V. Holman	13:00	[Firma]		
8	Lorena E. Vasquez Soto	13:00	[Firma]		
9	Brenda E. Aceituno Palencia	13:00	[Firma]		
10	William E. Gutierrez Mejia	13:00	[Firma]		
11	Julianna Dato Pelicci	13:05	[Firma]		
12	Florencia de Paz M.	13:00	[Firma]		
13	Isabel Lopez	13:00	[Firma]		
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia MAESTROS
Taller: "Estrategias para cuidar nuestra voz"
San Juan Amatitlán, 11 de agosto 2016

No.	Nombre del docente	Hora de ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma
1	Lorena E. Vasquez S.	12:45	[Firma]		
2	Brenda E. Acuña Palencia	13:00	[Firma]		
3	William Emanuel Gutierrez Mejia	13:00	[Firma]		
4	Julia del Carmen Jerez Gutierrez	13:04	[Firma]		
5	Andrea Gabriela Blanco	13:04	[Firma]		
6	Juliana Bata Pelico	12:45	[Firma]		
7	Olivia Virginia Gubero	13:05	[Firma]		
8	Claudia Elisavet Sesam	12:50	[Firma]		
9	Maria Maria de Leon	13:00	[Firma]		
10	Luz Edith Diaz de Alameda	13:00	[Firma]		
11	Dora Ines Illiacos	13:00	[Firma]		
12	Norma Liliana Robles O.	13:00	[Firma]		
13	Maria Beatriz Pineda M.	13:00	[Firma]		
14					
15					
16					
17					

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia MAESTROS
Taller: "Comunicación asertiva y estrategias de afrontamiento ante el estrés"
San Juan Amatitlán, 11 de agosto 2016

No.	Nombre del docente	Hora de ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma
1	Lorena E. Vasquez S.	16:30	[Firma]		
2	Brenda E. Acuña Palencia	16:30	[Firma]		
3	William E. Gutierrez Mejia	16:30	[Firma]		
4	Maria Beatriz Pineda	16:50	[Firma]		
5	Andrea Gabriela Blanco	16:30	[Firma]		
6	Julia del Carmen Jerez Gutierrez	16:30	[Firma]		
7	Olivia Virginia Gubero	16:30	[Firma]		
8	Elizaveta Bata Pelico	16:30	[Firma]		
9	Dora Ines Illiacos	16:30	[Firma]		
10	Luz Edith Diaz de Alameda	16:30	[Firma]		
11	Norma L. Robles O.	16:30	[Firma]		
12	Maria Maria de Leon	16:30	[Firma]		
13	Claudia Elisa Sesam Lopez	16:30	[Firma]		
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia MAESTROS
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre del docente	Hora de ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma
1	Andrea Gabriela Blanco	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
2	Luz Edith Diaz	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
3	Florencia de Paz M.	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
4	Olivia Virginia Gubero	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
5	Elizaveta Bata Pelico	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
6	Maria Maria de Leon	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
7	Norma L. Robles O.	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
8	Claudia Elisa Sesam	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
9	Maria Beatriz Pineda M.	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
10	Brenda E. Acuña	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
11	William E. Gutierrez M.	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
12	Lorena E. Vasquez S.	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
13	Dora Ines Illiacos	13:00	[Firma]	16:00	[Firma]
14					
15					
16					
17					

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia PADRES DE FAMILIA
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre	No. De Hijos en la Escuela	Firma
1	Mario Roxana Méndez Ch.	3	[Firma]
2	Elisa Garcia Cruz	2	[Firma]
3	Lady Xiomara Herrera	1	[Firma]
4	Maria Leticia Lopez Calderon	1	[Firma]
5	Silvia Campos S.	2	[Firma]
6	Lidia Cortez	2	[Firma]
7	Dora Mada de Ortiz	1	[Firma]
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia PADRES DE FAMILIA
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre	No. De Hijos en la Escuela	Firma
1	Wendy xchop Barahona	Luis Armando	[Firma]
2	María Cristal Pol	2	[Firma]
3	Leonora Carolina Piñero	2	[Firma]
4	Lester del Juárez	1	Lester
5	Felix Ego	1	[Firma]
6	[Firma]	2	[Firma]
7	Eduardo Samal	1	[Firma]
8	Saul y Pablo	3	[Firma]
9	Celeste Petrona Chamale Díaz	2	[Firma]
10	Manbel Perce Chajón	1	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia PADRES DE FAMILIA
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre	No. De Hijos en la Escuela	Firma
1	Abama Cutajay Leiva	2	[Firma]
2	Blanca Paralta	1	[Firma]
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina



Asistencia PADRES DE FAMILIA
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre	No. De Hijos en la Escuela	Firma
1	Veruca Yiquin	2	[Firma]
2	Floralba Barahona Barahona	2	[Firma]
3	Hernando Hernández	1	[Firma]
4	Blanca Zumbra	1	[Firma]
5	Reina Culex	2	[Firma]
6	Dora Escarte Catalán	1	[Firma]
7	Ana Margarita Velázquez	1	[Firma]
8	Isabel Zapeta	1	[Firma]
9	Laura Viviana Juruy	1	[Firma]
10	Celeste Chamale	1	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

Escuela Oficial Urbana Mixta
"Rafael Iriarte"
Jornada Vespertina

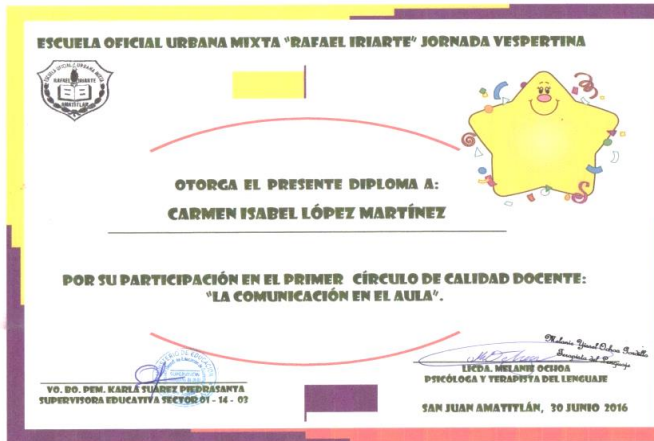


Asistencia PADRES DE FAMILIA
Taller: "Comunicación Asertiva con Nuestros Hijos"
San Juan Amatitlán, 21 de julio 2016

No.	Nombre	No. De Hijos en la Escuela	Firma
1	Felix Juventino Ascuque D.	1	[Firma]
2	Karla Carrillo	3	[Firma]
3	Ramón Hey	3	[Firma]
4	Guillermo Hernández	2	[Firma]
5	Mayra Ascuque	1	[Firma]
6	Victor Hugo Lemus	2	[Firma]
7	Dora Marina de la Cruz	2	[Firma]
8	Francisca Oveida Sanchez	2	[Firma]
9	Oscar Iván Pérez	2	[Firma]
10	Encha Sánchez	3	[Firma]
11	Claudeth Lima	1	[Firma]
12	Eduardo de Paz	1	[Firma]
13	Sandra López	2	[Firma]
14	Ana Yelanda Saravia	2	[Firma]
15	Federico Berduo Chugua	1	[Firma]
16	Juan Macal	2	[Firma]
17	Mayra Lorena Lopez G.	1	[Firma]
18	Manbel Ramos	1	[Firma]
19	Margarita Andrea	4	[Firma]
20	Mayra Guzmán	3	[Firma]

Anexo 3

Diplomas para los maestros asistentes a los diferentes Círculos de Calidad Docente



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Carmen Isabel López Martínez
No. De Carné: 200215135
Jefe o Encargado (a): Maestra Vilma Carolina Díaz de Hernández, Directora
Institución o Empresa: Escuela Oficial Urbana Mixta "Rafael Iriarte" Jornada Vespertina
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 06	Mayo	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
2	Del: 9 / Al: 13	Mayo	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
3	Del: 16 / Al: 20	Mayo	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
4	Del: 23 / Al: 27	Mayo	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
5	Del: 30 / Al: 03	Mayo / Junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
6	Del: 06 / Al: 10	Junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
7	Del: 13 / Al: 17	Junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
8	Del: 20 / Al: 24	Junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
9	Del: 27 / Al: 01	Junio / Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
10	Del: 04 / Al: 08	Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									

(f)  
Firma y Sello jefe (a) o Encargado

(f)  
Lic. Fernando Flores - Supervisor EPSL

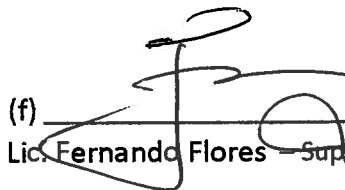
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Carmen Isabel López Martínez
No. De Carné: 200215135
Jefe o Encargado (a): Maestra Vilma Carolina Díaz de Hernández, Directora
Institución o Empresa: Escuela Oficial Urbana Mixta "Rafael Iriarte" Jornada Vespertina
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
11	Del: 11 / Al: 15	Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
12	Del: 18 / Al: 22	Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
13	Del: 25 / Al:29	Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
14	Del: 01 / Al:05	Agosto	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
15	Del: 08 / Al:12	Agosto	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
16	Del: / Al:								
17	Del: / Al:								
18	Del: / Al:								
19	Del: / Al:								
20	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 Firma y Sello jefe (a) o Encargado



(f) 
 Lic. Fernando Flores – Supervisorá EPSL

