

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



**Estrategias para fortalecer la Comunicación externa en la  
Asociación Educativa para el Sordo**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de  
Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:

**Mónica Alejandra Quiroa Meléndres**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, Octubre de 2018

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M. A. Michael González Batres

### **Secretaria Administrativa**

M. Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 10 de agosto de 2018



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: **Mónica Alejandra Quiroa Melendres** con número de **carné: 200814892** y **CUI: 1748050630101**; el estudiante(a) epesista 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 "**La Dirección General**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **15 de Mayo** al **20 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para fortalecer la Comunicación Externa en la Asociación Educativa para el Sordo**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes 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,

Licda. Niurka Bendfeldt

Directora





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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante  
Mónica Alejandra Quiroa Meléndres  
Carné: 200814892  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

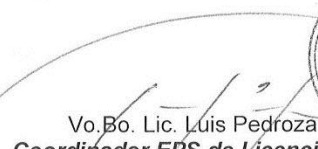
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARA EL SORDO" El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.


Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Sandra Hernández  
**Supervisora EPS de Licenciatura**



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



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

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

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

## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS**

Por mi vida, por su amor, y por todas sus bendiciones que recibo día a día, entre ellas permitirme culminar mi Carrera Universitaria y llegar a este momento tan especial e inolvidable.

### **A MIS PADRES Y HERMANO**

Por ser mi fuente de guía, por traerme hasta donde estoy, con todo su apoyo y amor a lo largo de mi carrera, por ser mi mayor ejemplo, los amo infinitamente. Muchas gracias.

### **SANTIAGO ALEJANDRO**

Mi hijo amado, el ser más especial en mi vida, por ser mi fortaleza para seguir adelante, le agradezco a Dios la dicha de ser madre y poderte educar con mi ejemplo y dedicación. Te amo tanto mi niño.

### **A MI FAMILIA**

En general y un abrazo muy especial al cielo para mi abuelitos y para mí Tío Mario, que sin duda fueron muy especiales en mi vida y siempre los llevo en mi corazón.

### **AMIGOS Y COMPAÑEROS**

A todos los que formaron parte de mi carrera Técnica y de Licenciatura, por dejarme recuerdos y enseñanzas de cada uno.

### **A RAÙL**

Por tu apoyo, muchísimas gracias.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala**, donde me he forjado como profesional.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al **Licenciado Luis Pedroza**, por brindarnos su apoyo y ejemplo a lo largo de este proyecto.

A **M. Sc. Sergio Morataya** por brindarme el espacio y formarme en nuestra querida ECC.

A la **Licenciada Sandra Hernández y Hernández**, por su gran apoyo, paciencia y dedicación, en la Supervisión de mi proyecto.

A la **“Asociación Educativa para el Sordo”**, por abrirme las puertas a su institución, que sin ellos este proyecto no hubiera sido posible.

# ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACION	III

## CAPITULO I

<b>1. DIAGNOSTICO</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 LA INSTITUCION ASOCIACION EDUCATIVA PARA EL SORDO	1
1.2.1 Ubicación Geográfica	1
1.2.2 Integración y alianzas Estratégicas	2
1.2.3 Antecedentes e Historia	2
1.2.4 Departamentos	3
1.2.5 Misión	3
1.2.6 Visión	3
1.2.7 Objetivos Institucionales	4
1.2.8 Publico objetivo	4
1.2.9 Organigrama	5
1.3 METODOLOGIA	6
1.3.1 Descripción del Método	6
1.3.2 Técnicas e instrumentos	7
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico	9
1.4 RECOPIACION DE DATOS	10
1.4.1 Ficha de entrevistas	10
1.4.2 Resultado de las entrevistas	11
1.4.3 Tablas comparativas, Puntos de encuentro y disensos.	12
1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretación del resultado de encuestas	13
1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÒN	17



## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	18
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	18
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	19
2.2.1 Objetivo General	19
2.2.2 Objetivos Específicos	19
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	19
2.4 MENSAJE	20
2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES	21

## **CAPITULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCION</b>	26
3.1 PROYECTO DE DESARROLLO	26
3.1.1 Financiamiento	26
3.1.2 Presupuesto ejecutado	26
3.1.3 Beneficiarios	27
3.1.4 Recursos Humanos	28
3.1.5 Áreas geográficas	28
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	29
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	40
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	41

CONCLUSIONES	42
--------------	----

RECOMENDACIONES	43
-----------------	----

GLOSARIO DE TERMINOS	44
----------------------	----

BIBLIOGRAFIA	48
--------------	----

EGRAFIA	48
---------	----

ANEXOS	49
--------	----

Transcripción completa de las entrevista	49
--	----

Modelo de la Encuesta	50
-----------------------	----

Vaciado de Encuesta	51
Fotografías	54
OTROS	58

# RESUMEN

## **Nombre de la Institución.**

“Asociación Educativa para el Sordo” ASEDES

## **Título del Proyecto.**

Estrategias para fortalecer la Comunicación Externa en la  
“Asociación Educativa para el Sordo”

## **Objetivo del Proyecto**

### **General**

- Estrategias para mejorar la comunicación con los miembros externos de la “Asociación Educativa para el Sordo”.

### **Específico**

- Crear una calendarización semanal de contenidos en la Red Social Facebook.
- Mejorar la Información de la Asociación con los Padres de Familia, a través de una charla informativa.
- Fortalecer la comunicación externa por medio de material impreso y post para la Red Social Facebook.

## **Sinopsis del Proyecto**

Con el objetivo de analizar la Comunicación externa de la “Asociación Educativa para el Sordo”, tomamos en cuenta la Red Social Facebook como Proveedor de Noticias, la cual nos permite informar alumnos y padres de familia, que asisten a la institución. Se ejecutaron estrategias, concluyendo satisfactoriamente.

## INTRODUCCIÒN

Las estrategias de comunicaci3n externa son el conjunto de acciones informativas que cualquier tipo de empresa dirige a los actores y agentes externos de la misma, atreves de diferentes canales de comunicaci3n, que los informe e integre a sus diferentes objetivos organizacionales.

A trav3s de sus antecedentes y como a lo largo de diez a1os ha contribuido con la Educaci3n y Terapias de ni1os diagnosticados con diferentes tipos de sordera y la preparaci3n de personas oyentes en su Academia de Se1as, para dominar el lenguaje.

Por lo tanto se ha realizado este proyecto para acercarnos m1s a los integrantes de la Asociaci3n e informarles de la facilidad de Medios de Comunicaci3n.

## JUSTIFICACIÓN

El presente informe se realizó con la finalidad de contribuir, a mejorar la Comunicación Externa en la “Asociación Educativa para el Sordo”, implementando estrategias de comunicación que fortalezcan su información con estudiantes y padres de familia que asisten a la institución.

La comunicación es la herramienta vital para todo proceso por el cual los seres humanos transmitimos, pensamientos, sentimientos e ideas. Las estrategias realizadas permitieron fortalecer este proyecto, que fue de gran importancia para mejorar el clima con los miembros asistentes, a través de la Red Social Facebook, Charla Informativa y Material Impreso.

Porque nos interesa la comunicación como fuente principal de expresión, nos preocupa la comunicación externa que lleva la Asociación, ya que a esta información le permite llegar de manera más clara a sus miembros y nos accede a encontrar nuevas personas que puedan integrarse a la Institución.

# CAPÍTULO 1

## 1. DIAGNÓSTICO

### 1.1 Objetivos del diagnóstico

#### 1.1.1 Objetivo General

Presentar un Diagnóstico de comunicación externa sobre cómo mejorar el contenido en la Red Social Facebook de la "Asociación Educativa para el Sordo" ASEDES

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar la utilización de la Red Social Facebook por el personal docente y administrativo de la asociación.
- Analizar los canales de comunicación externa que utiliza la "Asociación Educativa para el Sordo" ASEDES.
- observar la comunicación que mantiene la Asociación con sus integrantes a través de estrategias de información.

### 1.2 La Institución

Asociación Educativa para el Sordo

#### 1.2.1 Ubicación Geográfica

6ta calle 30-60 zona 7 Colonia Tikal 1 Ciudad de Guatemala

### **1.2.2 Integración y Alianza Estratégica**

Asedes no cuenta con alianzas puras pensadas en el beneficio del proyecto sino como único ejemplo se encuentran afiliados a CONADI. Consejo Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad.

### **1.2.3 Antecedentes o Historia**

Yo Niurka Bendfeldt Rosana, soy una persona sorda profunda de nacimiento. Todo empezó a cambiar cuando entre al colegio, mi vida dio un giro rotundo, en esa época no había colegios para sordos. Fueron los peores años de mi vida. Fueron tiempos difíciles, fui la única sorda del todo el colegio, cuando se enteraron de mi problema, se burlaron de mí.

Durante el tiempo del colegio, me costaba hablar, no entendía lo que me decían. Me costaba comprender. No hablaba, solo dependía de la lectura labio facial, yo hable por primera vez a los 16 años. Me gradué a los 18 años de bachiller en ciencias y letras.

En 1993, ingrese a estudiar en la Universidad del Valle, encontré la carrera de mis sueños, “Profesorado Especializado en problemas Auditivos”. Fueron años difíciles para mi pues fui la única sorda de toda la universidad, estuve en la universidad sin interprete. Dependía de la lectura labio facial, de las copias de textos y una que otra vez pedía que me explicaran de nuevo ya en forma individual. Me gradué en el año 2000, como Especialista en Problemas Auditivos.

Empecé a trabajar con los niños sordos en terapias y a orientar a los padres de familia. También empecé a impartir cursos de lenguaje de señas a visitar y a asesorar de vez en cuando a la Asociación de Sordos de Guatemala. Después de mis experiencias en el colegio, la universidad, en la Asociación de Sordos de Guatemala y como terapeuta, ya en el 2000 vi la necesidad de crear una asociación educativas para el niño y joven sordo, mis objetivos eran, fundar un centro educativo para ellos. En el año 2000 un grupo de jóvenes oyentes me incentivaron y me alentaron por abrir un proyecto, y fue como nació ASEDES (Asociación Educativa para el Sordo).

#### **1.2.4 Departamentos o Dependencias.**

- Academia de Señas
- Centro Terapéutico
- Dirección General

#### **1.2.5 Misión**

Proveer tanto a la comunidad sorda como a la oyente guatemaltecas de herramientas educativas, indispensables para el pleno desarrollo del sordo. No dejar que un solo niño que padezca de sordera se quede sin aprender a comunicarse y valerse por sí mismos, queremos que sean en el futuro seres útiles para sí mismos y en la sociedad en que viven.

#### **1.2.6 Visión**

Una Guatemala con su comunidad sorda plena y activamente integrada a la sociedad, gozando de los mismos derechos e igual de oportunidades que las personas sin discapacidad alguna.



### **1.2.7 Objetivos Institucionales**

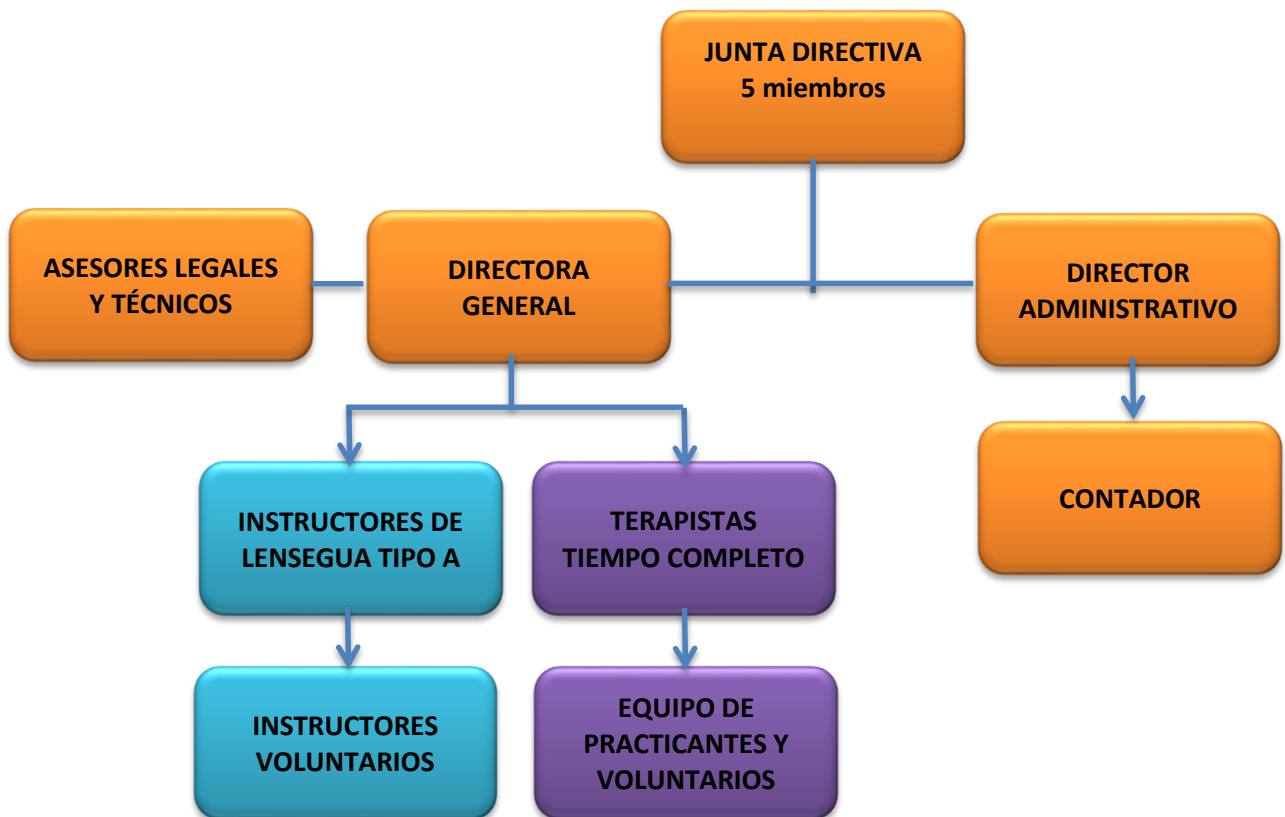
- Crear proyectos auto sostenibles que brinden apoyo al niño y joven sordo.
- Atender a la comunidad menos privilegiada (sin recurso económico) para darles la oportunidad de educarse e integrarse a la sociedad productiva de Guatemala.
- Buscar ayuda del gobierno y otras entidades.
- Afiliarnos a la federación mundial de sordos.
- Buscar patrocinadores para apoyar a la asociación y al centro educativo.
- Contar con becas de estudio para los niños, jóvenes y adultos de escasos recursos.
- Crear material didáctico especializado para sordos y un nuevo libro de texto para las personas sordas.
- Contar con el aval del ministerio de educación

### **1.2.8 Público Objetivo de la Institución**

Niños y adolescentes con sordera de 3 a 18 años.

## 1.2.9 Organigrama de la Institución

### Organigrama de ASEDES



Fuente: Asociación Educativas para el Sordo "ASEDES"

## **1.3 Metodología**

La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”. Durante el siglo XX, dos enfoques emergieron para realizar investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. En términos generales, los dos enfoques emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento. La definición de investigación es válida tanto para el enfoque cuantitativo como para el cualitativo. Los dos enfoques constituyen un proceso que, a su vez, integra diversos procesos.

Sampieri, Metodología de la Investigación, (2015)

### **1.3.1 Descripción del Método**

#### **Método Inductivo**

Inducción Incompleta: Los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad. Obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permite hacer generalizaciones. “Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”.

Guzmán Villena (2016)

#### **Método Cuantitativo**

Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. Hernández Sampieri, Roberto (2014).

## **Método Cualitativo**

También se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

Hernández Sampieri, Roberto (2014).

### **1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección**

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información. “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. Peñuelas, (2008)

## **La observación**

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Hernández Sampieri, Roberto (2010).

## **La Entrevista**

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro. El primer contexto que revisaremos de una entrevista es el personal (“cara a cara”). Normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario. Hernández Sampieri, Roberto (2010)

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividades	Tiempo de duración							
	Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedéutico del Diagnóstico								
Observación y recopilación de información								
Aplicación de instrumentos y análisis de datos								
Construcción del Diagnóstico								
Entrega del Diagnóstico								

**Fuente:** <https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gantt/>

## 1.4 Recopilación de datos

### 1.4.1 Ficha de Entrevistas

Tipo de entrevista: Semi Estructurada

<b>Institución:</b> "Asociación Educativa para el Sordo" ASEDES
<b>Fecha:</b> 24 de enero 2018
<b>Cargo:</b> Administrativo
<b>Objetivo:</b> Conocer como el personal administrativo maneja su información, si es adecuada, y delimitar el problema por el cual ellos creen que la Red Social Facebook no está funcionando de manera adecuada.

<b>Institución:</b> "Asociación Educativa para el Sordo" ASEDES
<b>Fecha:</b> 23 de enero 2018
<b>Cargo:</b> Docentes
<b>Objetivo:</b> Conocer como la Red Social Facebook de la Asociación beneficia a los docentes, en material informativo, para desempeñar su trabajo en clase. Saber si ellas tienen acceso a las redes y como las manejan.

## **1.4.2 Resultados de las Entrevistas**

### **Entrevista 1**

Administrativo: Alain de León, Director Administrativo. “Se marca en dar a conocer el proyecto a través de actividades de sensibilización, que muchos han sido enviados desde Europa y seguir en pie con el plan de actividades que han dejado epesistas en años anteriores”.

### **Entrevista 2**

Administrativo: Niurka Bendfeldt Directora “ Dar a conocer el trabajo de la Asociación a través de imágenes y como experiencia personal la ayuda que dejo el proyecto de estudiantes anteriormente, dar a conocer la Asociación para que tanto hombres y mujeres se acerquen a ella, y seguir animando a padres de familia, motivándolos con consejos diarios”.

### **Entrevista 3**

Docente: Jeniffer Sánchez “Sensibilizar a las personas por medio de publicidad, su contenido es pobre y no trae beneficio, si tuviera acceso a la Red Social trabajaría recetas de cocina con padres de familia”.

### **Entrevista 4**

Docente: Andrea Ángel “Promocionan el colegio y la academia, con actividades futuras a realizarse, me informo de nuevas técnicas para mi trabajo, si tuviera acceso a la Red Social de la Asociación, contribuiría con videos sobre vocabulario de señas”.

### **Entrevista 5**

Docente: Sofía Mansilla “Información sobre actividades, conocemos sobre la institución, si tuviera acceso a la Red Social de la Asociación, contribuiría con más información y dar a conocer que se necesitan donaciones, también hacer saber más a las personas de los cursos que se imparten”.

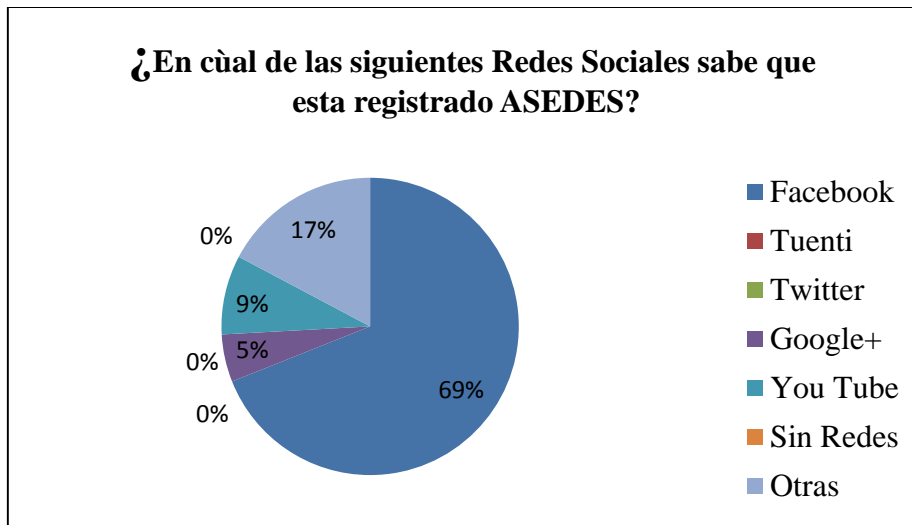


### 1.4.3 Tablas comparativas, Puntos de encuentro y diseños entre entrevistados.

Preguntas	Encuentros	Disensos
1. ¿Cómo utiliza ASEDES sus Redes Sociales para fortalecer su imagen institucional?	Tanto administrativos como docentes coinciden en que es de gran importancia dar a conocer el proyecto.	
2. ¿Al momento de pertenecer ASEDES recibieron alguna inducción para usar la Red Social, como fue esta y que aprendió?	El personal administrativo recibió una inducción y mantuvo un plan de trabajo de epesistas en años anteriores.	El personal docente no tiene acceso a esta información.
3. Accesar a la Red Social de ASEDES lo beneficia como docente o personal administrativo?	Las respuestas obtenidas por el personal administrativo y un docente hacia esta pregunta nos indican que la institución les beneficia mucho.	A dos docentes la información les parece poco interesante y aburrida.
4. ¿Cómo trabajador de la institución que beneficios podría aportar en la información y comunicación a través de la Red Social de ASEDES?	El personal docente y administrativo coincide en la concientización y la educación para los miembros de ASEDES y para los padres de familia de manera informativa y más didáctica	

#### 1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretación del resultado de las encuestas.

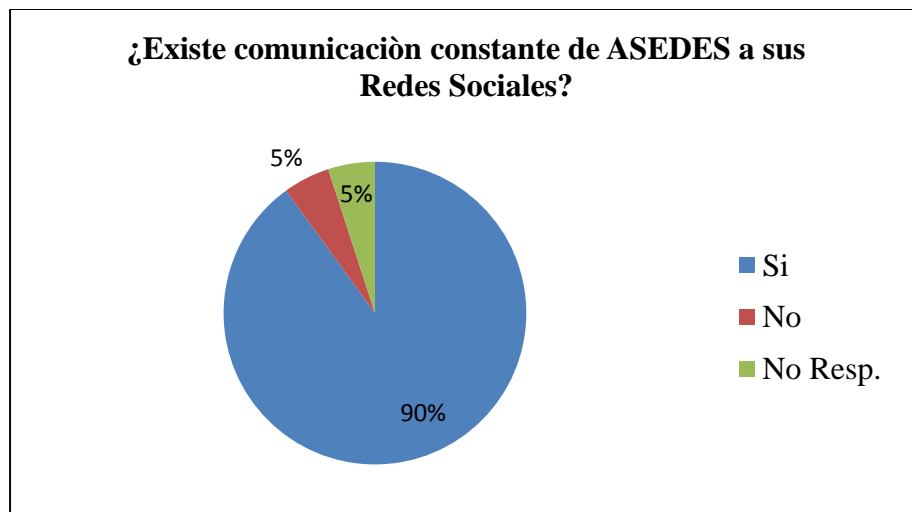
Gráfica 1



Fuente: Mónica Quiroa

Interpretación: La mayoría de miembros de ASEDES identifican su contenido a través de la Red Social Facebook.

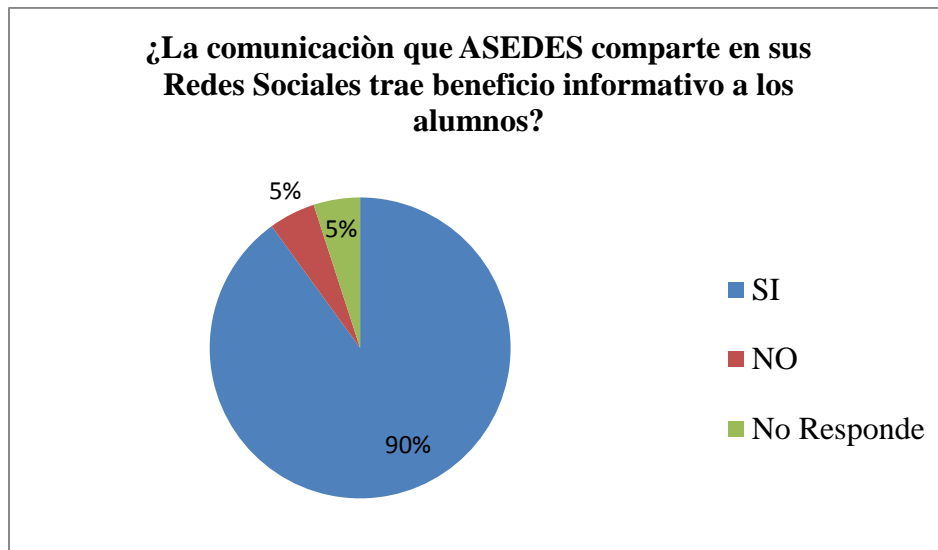
Gráfica 2



Fuente: Mónica Quiroa

Interpretación: La mayoría de miembros de ASEDES informan que si existe comunicación constante en su Red Social.

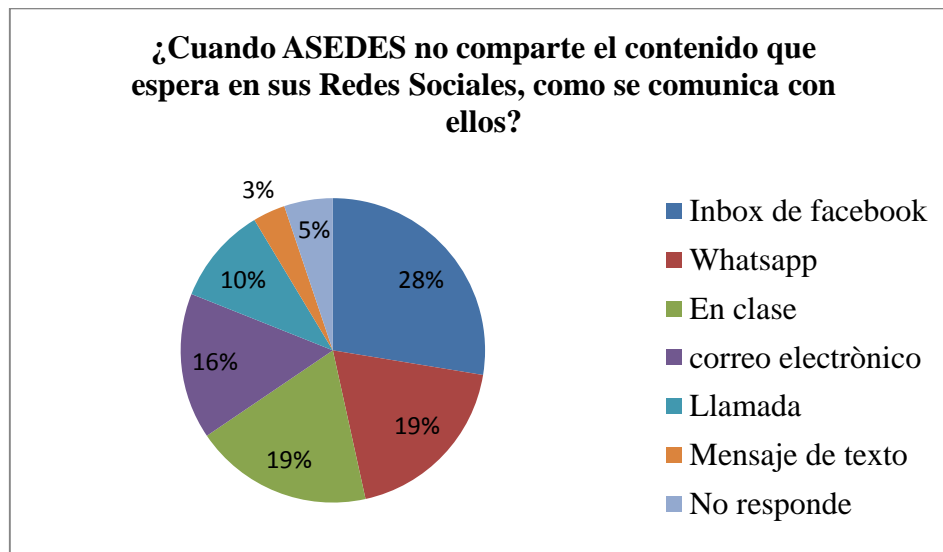
**Gráfica 3**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretación: La mayoría de miembros de ASEDES indican que la información compartida en sus redes Sociales los beneficia informativamente

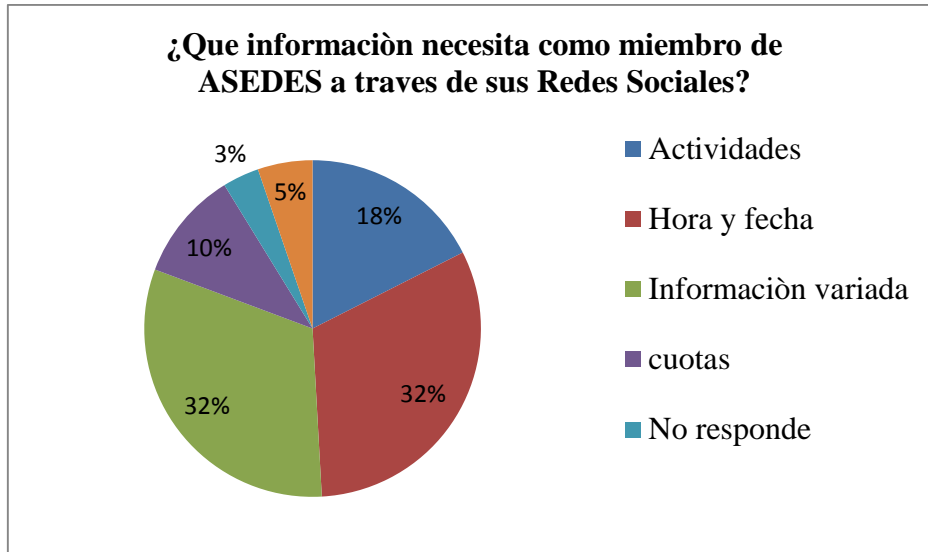
**Gráfica 4**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretación: Los miembros de ASEDES nos indican que si hay otras maneras de comunicarse con ellos, la mayoría medios electrónicos y en clase en la academia de señas.

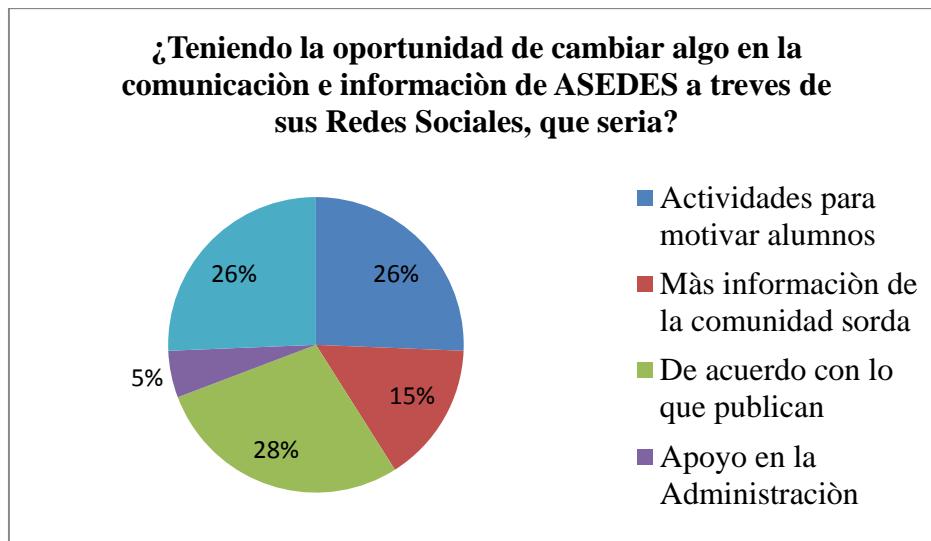
**Gráfica 5**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretaciòn: Los miembros de ASEDES nos indican que es lo que le hace falta a su Red Social para estar mayormente informados.

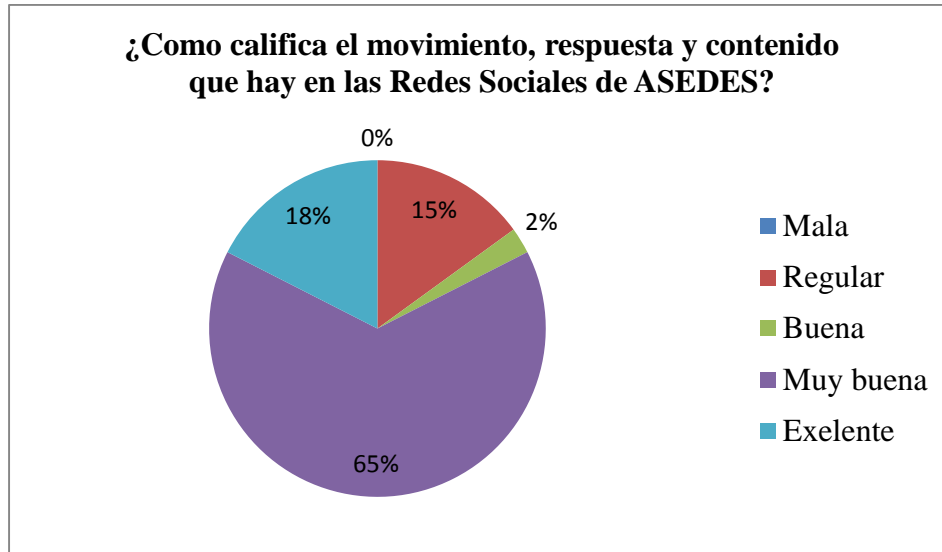
**Gráfica 6**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretaciòn: Los miembros de ASEDES relatan sugerencias de cambios si tuvieran la oportunidad de acceder al administrador de las Redes Sociales de la instituciòn.

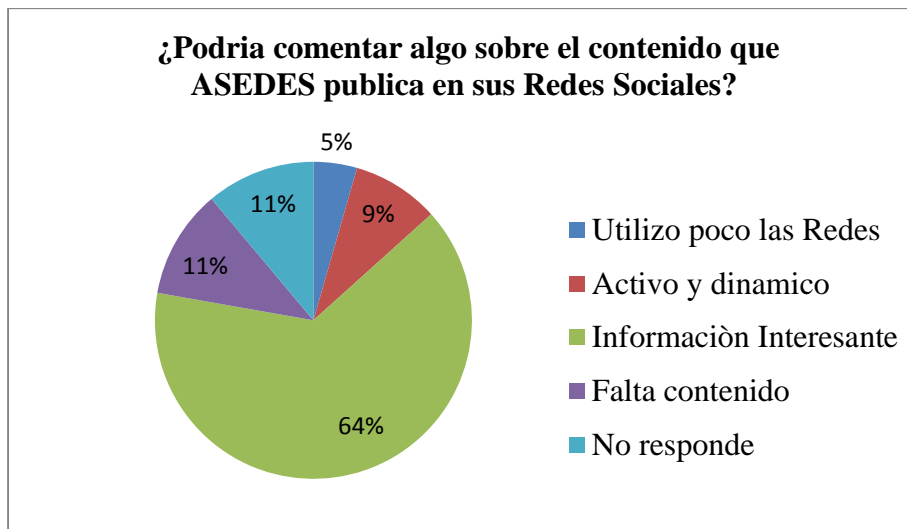
**Gráfica 7**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretación: El movimiento y contenido en su mayoría es calificado muy bueno, en su mayoría por sus miembros.

**Gráfica 8**



**Fuente: Mónica Quiroa**

Interpretación: Los comentarios obtenidos por los miembros de ASEDES demuestran un interés propio en su mayoría.

## **1.5 Radiografía de la Institución.**

### **FODA**

#### **Fortalezas**

- Trabajadores y estudiantes siguen a la Asociación por medio su Red Social.
- La información a través de talleres o charlas y actividades dentro y fuera de la Asociación, mantienen una sincronía de comunicación.

#### **Oportunidades**

- Su comunidad está dispuesta a brindar ideas para fortalecer su Red Social.
- La mayoría de sus alumnos está de acuerdo con el contenido e información proporcionada en su Red Social Facebook y en las aulas de aprendizaje

#### **Debilidades**

- Algunos miembros de su comunidad no están enterados de su Red Social.
- Que su información no sea comprendida, y sus usuarios no se informen de actividades futuras.
- Falta acceso de los padres de familia a la Red Social Facebook.
- No asistir a conferencias o talleres por horarios o contra tiempos

#### **Amenazas**

- Perder seguidores, por no tener la información que todos necesitan.
- No llegar a nuevos miembros para integrar el Colegio ASEDES o la Academia de Señas por falta interés en su Red Social, por ser el medio el cual más se comunican.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. Plan de Comunicación**

#### **2.1 Antecedentes Comunicacionales.**

La “Asociación Educativa para el Sordo” ASEDES cuenta con un departamento u oficina administrativa en donde se llevan control de todas las actividades a realizarse del lugar, también es donde se puede tener acceso al registro y papelería de los miembros de la Asocian, en esta oficina se maneja la Red Social a través de las computadoras, y se programan actividades futuras, que son utilizadas por la Directora y el Gerente Administrativo.

En el año 2014 se realizó un proyecto de clase por estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

## **2.2 Objetivos de Comunicación**

### **2.2.1. Objetivo General**

Plan de Comunicación externa de la "Asociación Educativa para el Sordo" ASEDES

### **2.2.2 Objetivo Especifico**

- Elaborar una calendarización digital con el contenido semanal para mejorar publicaciones en la Red Social Facebook de ASEDES.
- Charla Informativa para mejorar la comunicación con los padres de familia.
- Elaboración de material impreso y digital como afiches y post para el contenido de la Red Social Facebook.

## **2.3 Público Objetivo**

**Publico Interno:** El equipo de ASEDES está conformado por maestras-terapistas y voluntarios entre los 22 y 26 años de edad. En la Academia de Señas tienen maestras sordas y oyentes entre los 25 y 28 años de edad.

Las personas tienen el factor común de conocer el lenguaje de señas y están interesadas en los temas de sordera, todo el equipo son mujeres.

**Publico Externo:** El colegio ASEDES cuenta en promedio con 20 alumnos al igual que el Centro Terapéutico, 20 pacientes en promedio, por año la Academia de señas suele tener 150 alumnos.

En el caso de las Redes Sociales se dirigen a público entre 18 a 45 años, ubicados en el Departamento de Guatemala, cuyos intereses sean terapias de lenguaje, psicología, altruismo, lenguajes, cultura de personas sordas, lengua de señas, maestros, educación especial, interpretes. El público son personas sordas y oyentes.



## **2.4 Mensaje**

Para la selección de nuestro mensaje se han basado en algunos que nos den nombre a las estrategias pensadas.

1. Slogan de ASEDES: “Rompiendo las barreras del silencio”.
2. “Acepto y amo a mi hijo como es” Mensaje pensado para nuestra charla informativa, dirigida a padres de familia.
3. “Superar es parte de la Salud Emocional”. Mensaje pensado para nuestros afiches y post para Facebook.

## **2.5 Estrategias**

1. Elaborar una calendarización digital para mejorar el contenido en la Red Social Facebook.
2. Charla informativa para los padres de familia.
- 3 Material Impreso, afiches informativos y post para la Red Social Facebook, retroalimentando la charla anterior.

### **Acciones de Comunicación.**

1. Post creados llamativamente de motivación, educación y de marca (Actividades de la Asociación) semanales, colgados en la Red Social Facebook, durante el tiempo de práctica.
2. Charla motivacional psicológica para los padres de familia del Colegio ASEDES “Como Canalizar de Manera Positiva las Etapas del Duelo Psicológico ante la Sordera de mi hijo”.
3. Afiches con mensajes positivos retroalimentados la Charla informativa impartida que serán colocados en puntos de la Asociación y como post en la Red Social Facebook.

<b>Acción 1</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción.</b>	Calendarización Digital
<b>Problema</b>	Menos seguidores para su Red Social, poco interés en sus publicaciones
<b>Producto</b>	Post, colgados en la Red Social Facebook
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar y fortalecer la comunicación con sus usuarios
<b>de mensaje</b>	Informativo Inductivo
<b>Público objetivo</b>	Externo, miembros y usuarios de sus Redes Sociales.
<b>Medio de Difusión</b>	Digital.

<b>Acción 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción.</b>	Charla Informativa.
<b>Problema</b>	Menos Información para padres de familia sobre como aceptar la condición de sus hijos.
<b>Producto</b>	Charla Informativa en manos de una experta en Psicología.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar y fortalecer la información con los padres de familia.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo Inductivo.
<b>Público objetivo</b>	Externo. Padres de familia.
<b>Medio de Difusión</b>	Charla Informativa de 90 minutos.

## Charlas/Talleres/Capacitaciones

Actividad	Objetivos	Incentivos
<b>Charla Informativa</b>	Orientar a los padres acerca de los diferentes caminos a seguir a fin de entender las etapas del duelo psicológico antes y después de conocer el diagnóstico médico sobre la sordera que presenta su hijo o hija.	Mensajes positivos, refacción y caramelos para los asistentes.

Lugar	Instalaciones de ASEDES
Expositor	Licenciada Patricia Córdova de Navarajo
Tema	Como canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo.

<b>Acción 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción.</b>	Afiches y post
<b>Problema</b>	La información es recibida y borrada.
<b>Producto</b>	Afiches pegados en puntos estratégicos y los mismos colgados como post en Facebook.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar y fortalecer en la memoria de los miembros de ASEDES, la importancia de la charla informativa.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo Inductivo.
<b>Público objetivo</b>	Externo. Padres de familia, alumnos y usuarios de las Redes Sociales, con el fin de que todos sean informados.
<b>Medio de Difusión</b>	Impreso y Digital.

## CAPÍTULO 3

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer la Comunicación Externa en la “Asociación Educativa para el Sordo”

##### 3.1.1 Financiamiento

El 100% de los gastos realizados para la ejecución del Plan de Comunicación externa para la “Asociación Educativa para el Sordo” ASEDES fueron asumidos por la epesista.

##### 3.1.2 Presupuesto ejecutado.

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
3	Asesoría comunicacional	Q 8,000.00	Q 24,000.00	Epesista
1	Honorarios de conferencista	Q 1,500.00	Q 1,500.00	Epesista
6	Artes finales	Q 150.00	Q 900.00	Epesista
10	Papelería	Q 30.00	Q 300.00	Epesista
10	Impresiones	Q 25.00	Q 250.00	Epesista
20	Refacciones	Q 10.00	Q 200.00	Epesista
				Epesista
<b>Total</b>		-----	Q 30,185.00	

### 3.1.3 Beneficiarios

Los principales beneficiarios en las Estrategias para fortalecer la Comunicación Externa en la “Asociación Educativa para el Sordo”

#### Beneficiarios primarios

Personal Administrativo

Mantener seguimiento de usuarios y que sus publicaciones fueron más llamativas y compartidas por más personas. Los padres de familia se acercan más a ellos

#### Beneficiarios Secundarios

Padres de Familia.

Se les brindo el apoyo e información a los padres de familia del Colegio ASEDES, por medio de una charla psicológica, y encontrarán una retroalimentación en la Red Social Facebook y en afiches en las instalaciones.

<b>Beneficiario</b>	<b>Beneficio</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>El Personal Administrativo.</b></li></ul>	Quienes pudieron obtener mayor seguimiento en su Red Social Facebook, siendo esta de mayor alcance, para sus usuarios
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Padres de familia</b></li></ul>	Quienes obtuvieron información satisfactoria en la charla, ante el “Duelo Emocional” con sus hijos que tiene deficiencia auditiva.  La retroalimentación de esta charla podrán encontrarla en la Red Social Facebook de la Asociación y en las instalaciones por medio de afiches.



### 3.1.4 Recursos Humanos

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
<b>Niurka Bendfeldt</b>	Directora y Fundadora de la Asociación	Autorización para realizar el Ejercicio profesional Supervisado EPS
<b>Alain de León</b>	Administración	Apoyo y guía para la ejecución de estrategias en el Ejercicio Profesional Supervisado EPS
<b>Mónica Alejandra Quiroa Meléndres</b>	Epesista	Ejecución del Plan de Comunicación

### 3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

6ta calle 30-60 zona 7 Colonia Tikal 1 Ciudad de Guatemala

### **3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.**

#### Estrategia No. 1

**Elaborar de una calendarización digital para cambiar o mejorar el contenido en la Red Social Facebook, durante el tiempo de práctica.**

- **Objetivo Comunicacional**

Informar y fortalecer la comunicación con sus usuarios

- **Descripción**

Se realizaron post diferentes a los que las Asociación suele publicar, tratando en estos ser más llamativos para los usuarios, seguidores de la Red Social Facebook de ASEDES, se presentaron semanalmente, de motivación, educación y de marca (estas actividades especiales de la Asociación).

- **Acciones.**

- a. Presentación de la estrategia al personal administrativo
- b. Contratación y acción del diseñador
- c. Posteo final de las artes en Facebook.

**Fotografía**



Reunión con el encargado administrativo Alain de León para la presentación del Proyecto por Epesista Mónica Quiroa

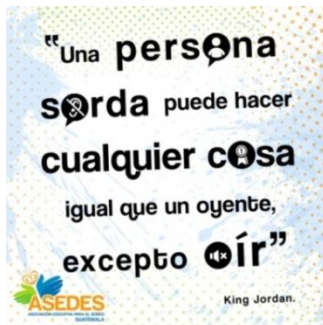
## Calendarización Digital

Semana del 28 de Mayo al 1 de Junio

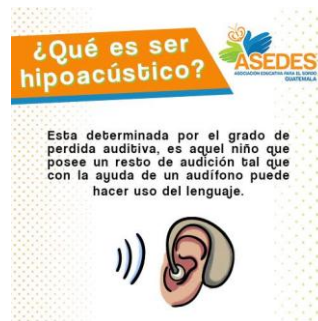
Post de Marca (Aniversario, 10 años)



Post de Motivación

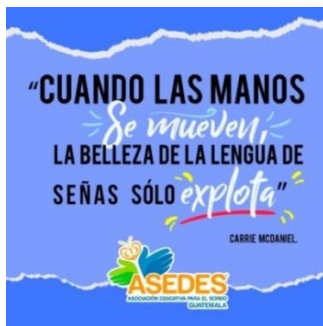


Post de Educación



Semana del 4 de Junio al 8 de Junio

Post de Motivación



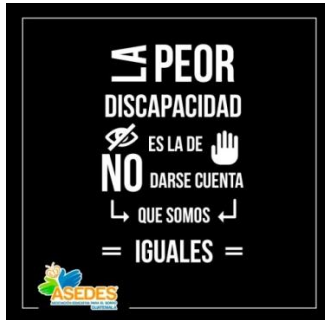
Post de Educación



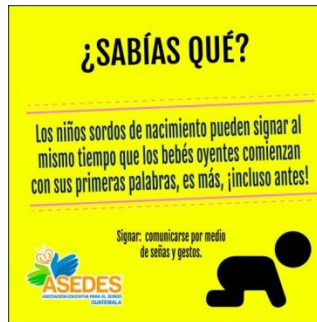
A cargo de Epeista Mònica Quiroa

## Semana del 11 de Junio al 15 de Junio

### Post de Motivación



### Post de Educación



## Semana del 18 de Junio al 22 de Junio

### Post de Motivación



### Post de Educación



## Semana del 25 de Junio al 29 de Junio

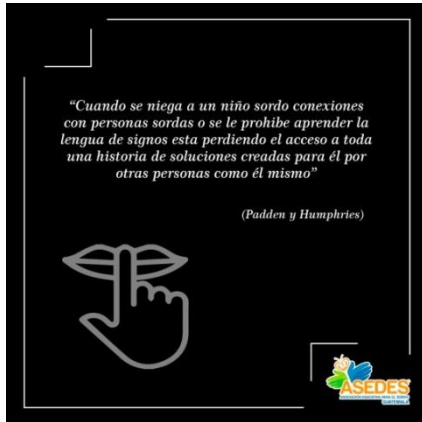
### Post de Motivación



A cargo de Epeista Mònica Quiroa

## Semana del 2 de Julio al 6 de Julio

### Post de Motivación



### Post de Educación



## Semana del 9 de Julio al 13 de Julio

Taller "Cómo canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo" impartido la semana recién pasada en el colegio ASEDES gracias al apoyo de la psicóloga Patricia Córdova de Navarrijo (Post de Marca).



### Post de Educación



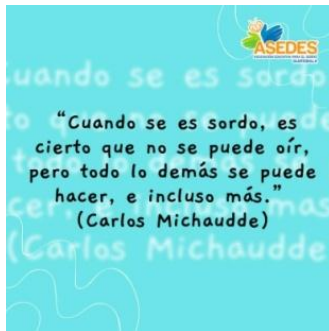
### Post de Motivación



A cargo de Epeista Mònica Quiroa

## Semana del 16 de Julio al 20 de Julio

### Post de Motivación



### Post de Educación



## Semana del 23 de Julio al 27 de Julio

### Post de Motivación

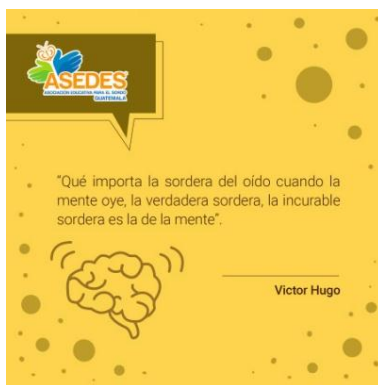


### Post de Educación

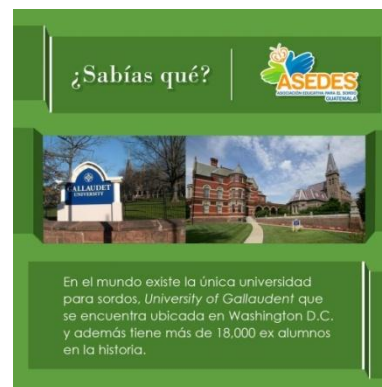


## Semana del 30 de Julio al 3 de Agosto

### Post de Motivación



### Post de Educación



A cargo de Epeista Mònica Quiroa

## Estrategia No. 2

### **Charla Informativa para padres de familia.**

- **Objetivo Comunicacional**

Informar y fortalecer la información con los padres de familia.

- **Descripción**

Se realizó una charla informativa donde se dio a conocer sobre “El duelo Emocional” a través de una psicóloga, experta en el tema, se habló en términos generales, sobre las etapas del duelo, y a la aceptación.

Los padres de familia compartieron sus experiencias luego de que tiempo atrás han conocido los diagnósticos médicos para sus hijos con deficiencia auditiva.

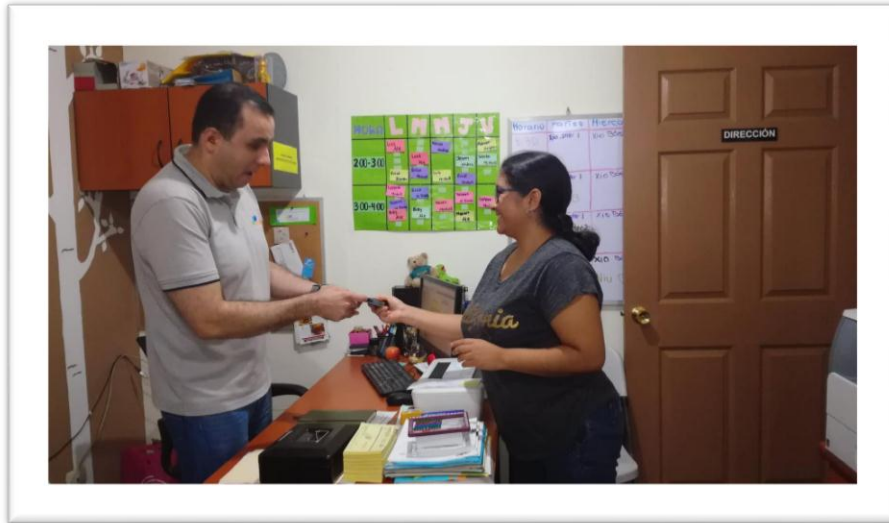
Se realizó el taller físico, ya que los padres de familia por trabajo o desconocimiento no acceden a las redes sociales regularmente.

- **Acciones**

- a. Presentación de la estrategia al área administrativa
- b. Búsqueda del Recurso humano
- c. Contratación de la Licenciada y preparación de materia.
- d. Charla Informativa “Como canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo”.



- **Documentación Fotográfica**



Entrega de material previo a la charla informativa. Proyecto a cargo por epesista Mónica Quiroa



Charla Informativa a cargo de la Psicóloga Patricia Córdova de Navarajo. Proyecto a cargo por epesista Mónica Quiroa.



Padres de familia del Colegio ASEDES, en la Charla Informativa, "Cómo canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo". Por epesista Mónica Quiroa



Personal Administrativo de ASEDES en la presentación de la Charla Informativa. Proyecto a cargo de epesista Mónica Quiroa

## Estrategia No. 3

### Material Impreso, afiches, Retroalimentación

- **Objetivo Comunicacional**

Informar y fortalecer en la memoria de los miembros de ASEDES, la importancia de la charla informativa

- Descripción

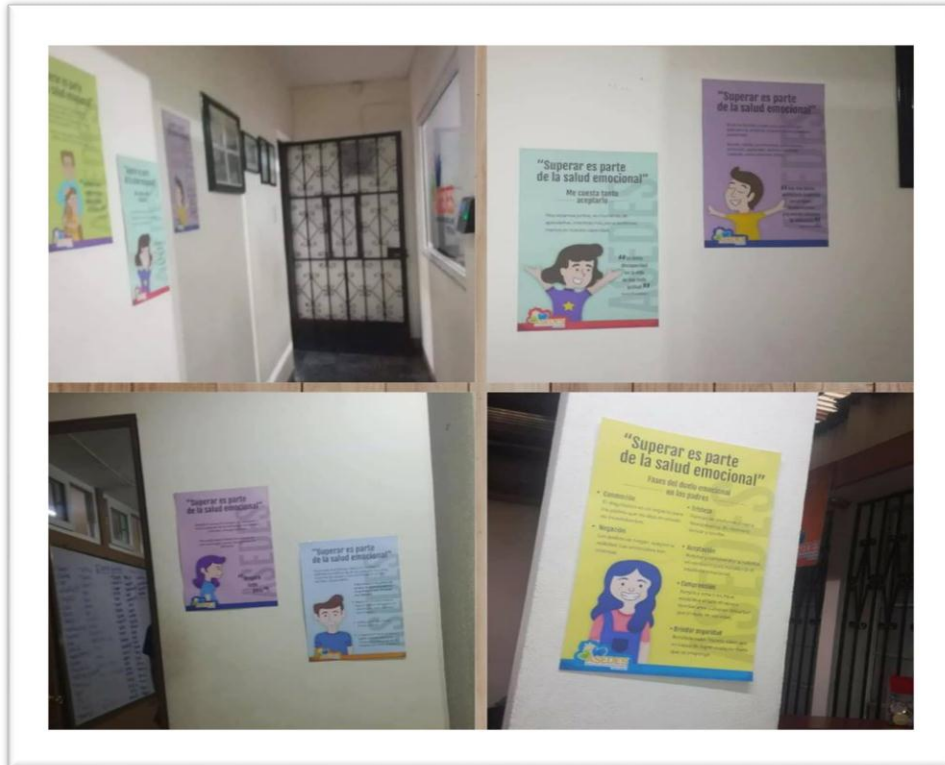
Se trabajaron afiches con la retroalimentación de la Charla Informativa, para recordar a los padres de familia los mensajes positivos que está les dejó, y así al mismo tiempo informar a todos los que visitan ASEDES sobre cómo controlar las emociones y poder apoyar a un niño o a un adulto con deficiencia auditiva.

Al mismo tiempo esta información se publicó en Facebook por medio de post.

- Acciones

- a. Presentación de la estrategia al área administrativa
- b. Elaboración de afiches por diseñador
- c. Aprobación de los afiches
- d. Colocarlos en puntos estratégicos indicados por la administración de ASEDES.

- Documentación Fotográfica



Colocación de Afiches en el área respectiva. Por epesista Mònica Quiroa

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Tiempo de Duración											
	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocer sobre el trabajo de ASEDES												
Aniversario de ASEDES												
Posteo												
Charla Informativa												
Entrega de material impreso a la Asociación												
Asesoría y Seguimiento												
Seguimiento en la Red Social Facebook												

Fuente: <https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gantt/>

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Elaborar calendarización digital para mejorar el contenido en la Red Social Facebook.</p> <p>Objetivo: Mejorar las acciones de los usuarios y el interés por las publicaciones en la Red Social de ASEDES</p>	<p>De publicaciones anteriores se compartían entre 5 y 8 veces, con los nuevos post llegamos hasta ser compartidos más de 50 veces.</p>	<p>Estos post ayudaron a que su Red Social Facebook, tuviera mayor seguimiento y aceptación</p>
<p>Charla Informativa para padres de familia.</p> <p>Objetivo: Compartir con los padres de familia la importancia de la superación del Duelo Emocional ante un diagnóstico.</p>	<p>De los 20 padres de familia que se invitaron asistieron únicamente 10, pero el mensaje llegó claro, y estos padres podrán informar a los demás con el apoyo administrativo</p>	<p>En esta charla los padres comprendieron como poder apoyar de mejor manera a sus hijos con deficiencia auditiva y salir del estado incomprendido o de tristeza en donde aún algunos se encuentran.</p>
<p>Material Impreso, afiches, Retroalimentación, seguir expandiendo la información.</p> <p>Objetivo: Se informara a la comunidad en general que asiste, a terapias, Colegio y Academia de Señas,</p>	<p>Se colocaron 6 afiches con diferente información sobre la superación del Duelo Emocional,</p>	<p>Los afiches fueron visualizados por su comunidad y personas ajenas que se acercan al a Asociación por alguna información.</p>

## CONCLUSIONES

Las Instituciones de Apoyo a la comunidad, son centros donde la comunicación juega un importante papel, entre el personal que las integra y sus miembros externos. En este caso la Comunicación externa se utiliza todos los días para informar y llegar cada día más a personas que necesitan de atención especial y no saben a dónde recurrir.

La Comunicación externa debe estar siempre presente, ya que se observó que las personas asistentes a la Institución no conocían sobre su Red Social, no conocían de soluciones para contrarrestar acontecimientos como lo es un diagnóstico, para sus hijos o seres queridos, y a través de la charla encontraron, de que no están solos y de que hay un lugar para ellos.

Por lo tanto este proyecto tuvo lugar en Estrategias de Comunicación, utilizando dos canales muy fuertes de Comunicación externa, la Red Social Facebook y los padres de familia quienes asisten con sus hijos a terapias y actividades de la Asociación.

Después de realizadas las Estrategia de Comunicación se notaron muchos más “Me gusta”, en los post de Facebook y estos fueron mayormente compartidos. Los padres de familia tuvieron una satisfacción.

Con los días se hizo notar que el diseño para las publicaciones de la Red Social Facebook en el muro de la Asociación ha cambiado y se visualizan de una manera más llamativa e interesante.

## RECOMENDACIONES

Buscar el apoyo de diseñadores para mantener la creatividad en publicaciones, y que estas llaman la atención, para dar paso al demás personal, de la Asociación para el manejo del muro de Facebook.

Mantener comunicación constante con los padres de familia, no solo del colegio ASEDES sino de la Academia de Señas o con los estudiantes adultos, a través de charlas y talleres de información, ya que estos se vuelven interactivos, de expresión y se pierde el miedo a la comunicación y el estrés que muchas personas asistentes podrían manejar ante diversas situaciones.

Realizar mesas técnicas donde participe el personal de la Asociación, aportando ideas de los docentes y demás personal para el manejo de su Red Social. Permitir la elaboración de material interactivo para los usuarios, en físico y digital.



## GLOSARIO DE TERMINOS

**Acción:** Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

**Alianza:** Pacto, convenio o tratado en que se recogen los términos en que se alían dos o más partes

**Antecedente:** Termino que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede, (que aparece dentro de otra cosa en tiempo, orden o lugar).

**Apoyo:** Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.

**Asociación:** Unión de individuos con un fin determinado.

**Auto sostenible:** El adjetivo sostenible refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo. El término puede aplicarse sobre diversas cuestiones: métodos productivos, procesos económicos, etc.

**Beneficio:** Mejora que experimenta una persona o una cosa gracias a algo que se le hace o se le da.

**Comunicación:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Canalización:** Recogida de corrientes de opinión, iniciativas, aspiraciones u otras actividades para orientarlas eficazmente

**Conclusión:** Decisión o consecuencia que es fruto del estudio y examen de una serie de datos.

**Control:** Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación

**Cronograma:** Es la representación gráfica de un conjunto de tareas, actividades o eventos ordenados en el tiempo. ... Asimismo, en el ámbito empresarial los cronogramas permiten programar actividades, agendar reuniones, definir fechas y establecer días de pago, etc.

**Cualitativo:** Es aquello que refiere a la cualidad o calidad de una entidad. El análisis cualitativo es aquel que refiere a los aspectos de calidad, valor o ponderación de un objeto, individuo, entidad o estado.

**Cuantitativo:** Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

**Charla:** Una charla, en este sentido, es una conversación entre dos o más personas. Una charla también puede ser una disertación oral ante un auditorio.

**Diagnóstico:** Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

**Dependencia:** Dependencia es una relación entre uno o más individuo, entidades u objetos en los que uno o algunos necesitan de las atenciones, características o especificaciones de los otros para existir, funcionar o hacer la para la que fueron concebidos o creados.

**Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.

**Duelo:** Es el proceso de adaptación emocional que sigue a cualquier pérdida (pérdida de un empleo, pérdida de un ser querido, pérdida de una relación, etc.). Aunque convencionalmente se ha enfocado la respuesta emocional de la pérdida, el duelo también tiene una dimensión física, cognitiva, filosófica y de la conducta que es vital en el comportamiento humano

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

**Entrevista:** Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

**Ejecución:** Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

**Estrategia:** Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

**Ficha:** Pedazo de papel, plástico u otro material donde se consignan datos, normalmente identificativos o informativos de una cosa o persona, para catalogarlo, clasificarlo o archivarlo junto con otros del mismo tipo.

**Financiamiento:** Es el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores.

**Fundador:** Que establece una empresa, ciudad, organización, etc.

**Gráfica:** Dibujo representativo de un conjunto de datos estadísticos, de descripciones o demostraciones mediante figuras o signos.

**Integración:** Es el acto de unir, incorporar y/o entrelazar partes para que forme parte de un todo.

**Mensaje:** Comunicación pública que se dirige solemnemente a muchas personas.

**Método:** Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

**Objetivo:** El fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta.

**Observación:** Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

**Posteo:** Es la acción de enviar un mensaje a un grupo de noticias, foro de discusión, comentarios en sitio web o un blog, a una publicación de Facebook o en Twitter, etc.

**Privilegio:** Exención de una carga, un gravamen, una obligación o una norma que una persona con autoridad concede a otra de forma excepcional.

**Presupuesto:** Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

**Recomendación:** Consejo que se da a una persona por considerarse ventajoso o beneficioso.

**Recopilación:** Acción de juntar cosas dispersas bajo un criterio de unidad

**Recurso:** Ayuda o medio del que una persona se sirve para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.

**Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

**Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri, R. H. (2,015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Sampieri, Roberto (2014) “Metodología de la Investigación (6ta edición) McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, México
- Sampieri, Roberto (2010) *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición) McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico

## E-GRAFIAS

- [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- [http://tecnicasinvestigacion2015.blogspot.com/2015/04/la-entrevista\\_30.html](http://tecnicasinvestigacion2015.blogspot.com/2015/04/la-entrevista_30.html)
- Diccionario de la Real Academia Española, Disponible en <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

## ANEXOS

### Transcripción completa de las entrevistas.

El día 23 de enero muy amablemente me recibieron en las instalaciones de ASEDES, al llegar me presentaron con las maestras que trabajan con los niños con discapacidad diferente.

Las 3 maestras accedieron a brindarme su información, lo que encontré en ellas fue de que la Red Social de la Asociación está allí pero a ellas no les beneficia en mayor grado como maestras, ya que la información es más para la comunidad externa y no para ellas, de lo único que se pueden enterar son de actividades que por una u otra razón a ellas no se les ha informado o son planificadas durante la tarde cuando ellas no están, las redes sociales de la asociación les parecen aburridas porque ellas indican que en otras instituciones hay información mucho más motivadora o actividades extra aula frecuentes.

El día 24 de enero tuve la oportunidad conversar con los miembros administrativos de la asociación, ellos indicaron que la información que aparece en su Red Social les parece interesante, se preocupan por el beneficio de la comunidad sorda y la concientización, dar información sobre el colegio ASEDES y la academia de Lenguaje de señas. Lo que a ellos les preocupa es que no hay un orden en su Red Social, y no se utilizan seguido, ni un plan de motivación y actividades estipulado para cada día y poder mantener una mejor comunicación con sus miembros activos.



### Médelo de la Encuesta

#### Ejercicio de Práctica Supervisada EPS. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala Encuesta

1. ¿En cuál de las siguientes Redes Sociales sabe que está registrado ASEDES?

- a) Facebook.
  - b) Tuenti.
  - c) Twitter.
  - d) Google+.
  - e) You Tube
  - d) No está registrado en ninguna red social.
  - g) Otras redes (Especificar).
- 

2. ¿Existe comunicación constante de ASEDES en sus Redes Sociales?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Esa comunicación que ASEDES comparte en sus Redes Sociales trae beneficio informativo para los alumnos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Cuándo ASEDES no comparte el contenido que espera en sus Redes Sociales, como se comunica con ellos?

---

5. ¿Qué información necesita como miembro de ASEDES a través de sus Redes Sociales

---

6. ¿Si tuviera la oportunidad de cambiar algo en la comunicación e información de ASEDES a través de sus Redes Sociales, que sería?

---

7. ¿Cómo califica el movimiento, respuesta y contenido que hay en las Redes Sociales de ASEDES?  
1% Mala 5% Regular 8% Muy buena 10% Excelente. Marque una respuesta.

8. ¿Comente algo sobre todo el contenido que ASEDES publica en sus Redes Sociales.

---

## Vaciado de encuestas

### Pregunta 1

¿En cuál de las siguientes Redes Sociales sabe que está registrado ASEDES?

<b>Facebook</b>	<b>40</b>
<b>Tuenti</b>	<b>0</b>
<b>Google</b>	<b>3</b>
<b>You tube</b>	<b>5</b>
<b>No se encuentra</b>	<b>0</b>
<b>Otras</b>	<b>10</b>

### Pregunta 2

¿Existe comunicación constante de ASEDES en sus Redes Sociales?

<b>Si</b>	<b>36</b>
<b>No</b>	<b>2</b>
<b>No responde</b>	<b>2</b>
<b>Pregunta</b>	<b>3</b>

### Pregunta 3

¿Esa comunicación que ASEDES comparte en sus Redes Sociales trae beneficio informativo par a los alumnos?

<b>Si</b>	<b>36</b>
<b>No</b>	<b>2</b>
<b>No responde</b>	<b>2</b>
<b>Pregunta</b>	<b>4</b>



#### **Pregunta 4**

¿Cuándo ASEDES no comparte el contenido que espera en sus Redes Sociales, como se comunica con ellos?

<b>Whatsapp</b>	<b>1</b>
<b>En clase</b>	<b>11</b>
<b>Messenger</b>	<b>16</b>
<b>Correo</b>	<b>9</b>
<b>Llamada</b>	<b>6</b>
<b>No responde</b>	<b>3</b>
<b>Mensaje de texto</b>	<b>2</b>

#### **Pregunta 5**

¿Qué información necesita como miembro de ASEDES a través de sus Redes Sociales

<b>Actividades</b>	<b>10</b>
<b>Horarios y fechas</b>	<b>18</b>
<b>Información diversos temas</b>	<b>18</b>
<b>Pagos</b>	<b>6</b>
<b>No responde</b>	<b>2</b>
<b>Conforme con lo que publican</b>	<b>3</b>
<b>Pregunta</b>	<b>6</b>

#### **Pregunta 6**

¿Si tuviera la oportunidad de cambiar algo en la comunicación e información de ASEDES a través de sus Redes Sociales, que sería?

<b>No responde</b>	<b>10</b>
<b>Actividades para motivar alumnos</b>	<b>10</b>
<b>Información de comunidad sorda</b>	<b>6</b>
<b>De acuerdo con lo que publican</b>	<b>11</b>
<b>Apoyo en la administración</b>	<b>2</b>

### **Pregunta 7**

¿Cómo califica el movimiento, respuesta y contenido que hay en las Redes Sociales de ASEDES?

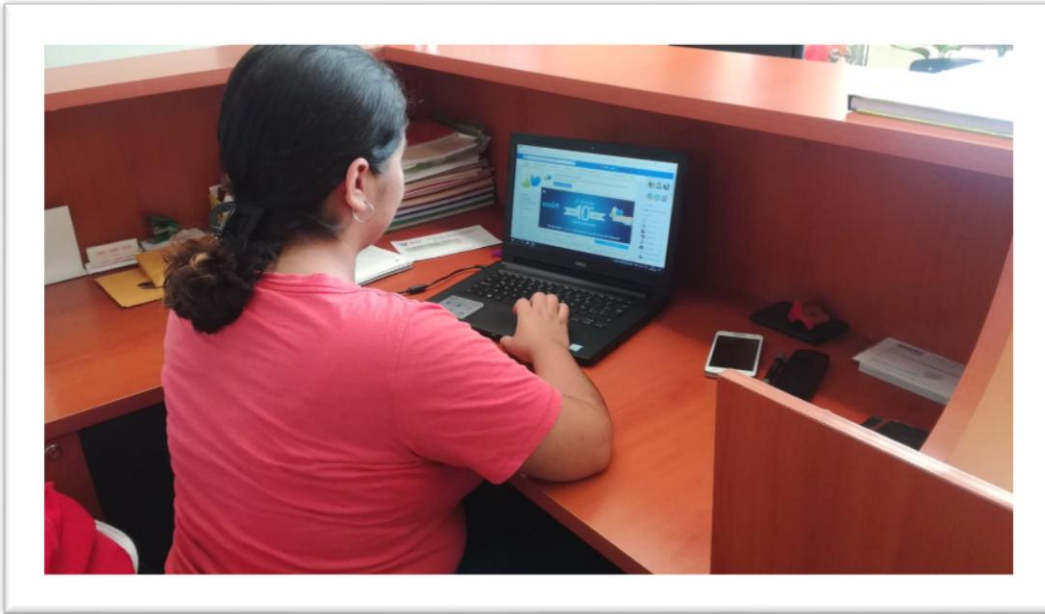
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Regular</b>	<b>6</b>
<b>Muy buena</b>	<b>26</b>
<b>Excelente</b>	<b>7</b>
<b>No responde</b>	<b>1</b>

### **Pregunta 8**

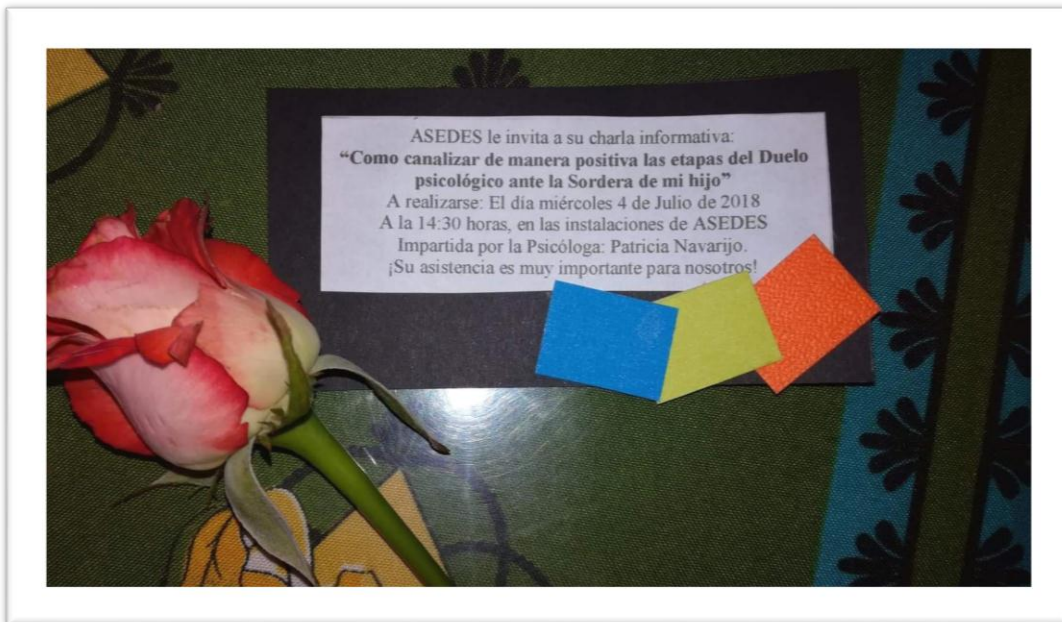
¿Comente algo sobre todo el contenido que ASEDES publica en sus Redes Sociales.

<b>Utilizo poco las redes sociales</b>	<b>2</b>
<b>Activo y dinámico</b>	<b>4</b>
<b>Información interesante</b>	<b>29</b>
<b>Falta contenido</b>	<b>4</b>
<b>No responde</b>	<b>0</b>

## Fotografías



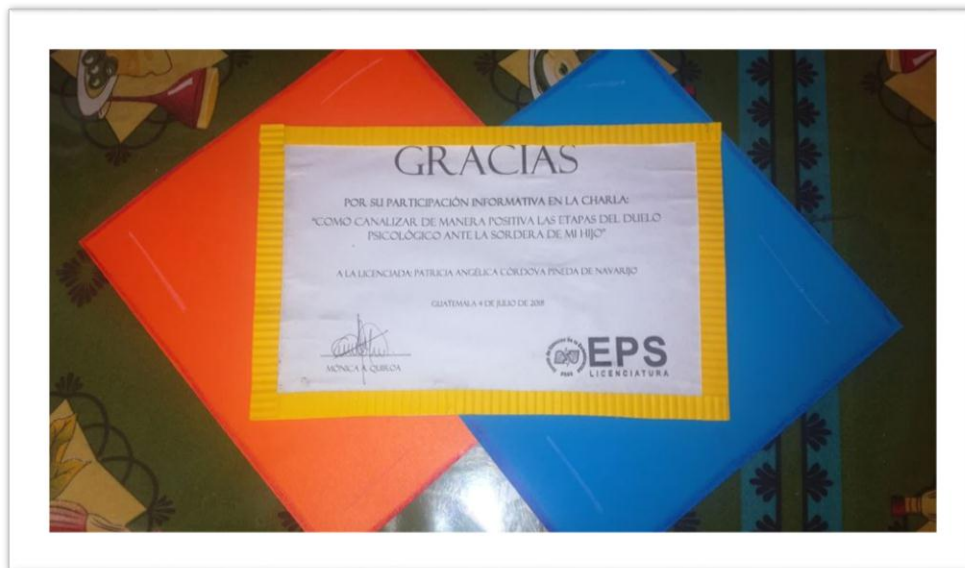
Observando el contenido de la Red Social Facebook de la Asociación por epesista Mónica Quiroa



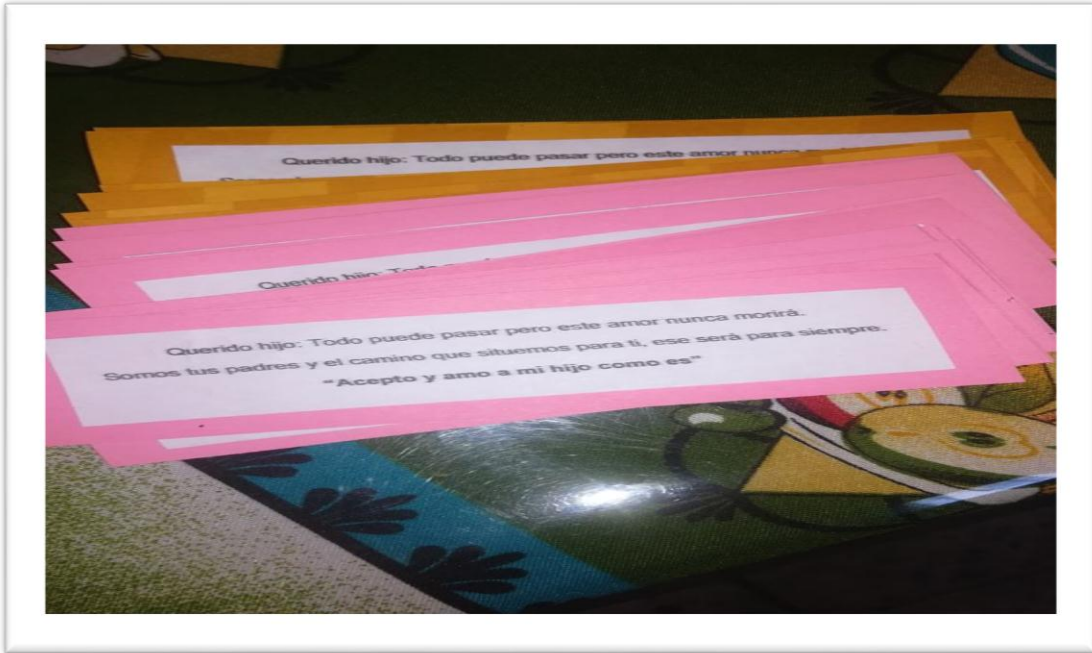
Invitación para la Charla Informativa: “Cómo canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo”. Por epesista Mónica Quiroa



Refacción para Charla Informativa: “Cómo canalizar de manera positiva las etapas del duelo psicológico ante la sordera de mi hijo”. Por epesista Mónica Quiroa



Diploma para nuestra Conferencista. Licenciada Patricia Córdova de Navarajo. Por epesista Mónica Quiroa



Mensaje motivador para los Padres de Familia, en la Charla Informativa, ante el Duelo Emocional. Por epeista Mónica Quiroa



Ejercicio de Relajación durante la Charla Informativa, ante el Delo Emocional. Por epeista Mónica Quiroa.



Entrega de Diploma a al conferencista Licenciada en psicología Patricia Córdova de Navarajo. Por epesista Mónica Quiroa



Compartiendo con los alumnos de ASEDES, durante el periodo de ejercitación.  
Por epesista Mónica Quiroa

## OTROS

### Entrevista a las autoridades y docentes. ASEDES. Entrevista Semi estructurada.

1. ¿Cómo utiliza ASEDES sus Redes Sociales para fortalecer su imagen institucional?

---

---

---

---

2. ¿Al momento de pertenecer ASEDES recibieron alguna inducción para usar sus Redes Sociales, como fue esta y que aprendió?

---

---

---

---

3. ¿Accesar a las Redes Sociales de ASEDES lo beneficia como docente o personal administrativo, de qué manera?

---

---

---

---

4. ¿Cómo trabajador de la Institución que beneficios podría aportar en la información y comunicación a través de las Redes Sociales de ASEDES?

---

---

## Presentación de Diapositivas de la Charla Informativa

### ¿Qué es el Duelo?

- Es un evento que tiene lugar después de una pérdida de un ser querido, de un evento o condición.
- Es una forma de tristeza que involucra sentimientos, pensamientos y conductas.
- En el duelo se presentan diferentes etapas, no necesariamente en orden se pueden saltar o repetir.
- Cada persona puede estar en diferente etapa.

### ETAPAS DEL DUELO: Reacción de Aflicción:

- Generalmente la madre comienza a SOSPECHAR que algo puede ser diferente.
- Sin embargo las personas que le rodean NO LE CREEN.
- Comienzan a hacer PRUEBAS lo cual genera DUDAS Y TEMORES.
- A veces hay reacciones (audición residual, vibraciones, estímulos visuales o la presión del aire, lo cual es una seudo-respuesta).
- Después de visitar al especialista y obtener el diagnóstico se empieza al camino lo cual genera una DESCOMUNAL SENSACIÓN DE PERDIDA.

### CHOQUE EMOCIONAL

- Se caracteriza por el DIVORCIO de uno mismo de la situación de crisis.
- Es un estado de ATURDIMIENTO.
- Tiene un tiempo de duración de unas cuantas horas lo más 2 días, sirve como MD que ayuda a los padres a atravesar la etapa inicial de AFLICCIÓN.
- Genera: Ansiedad, temor, angustia, miedo.

### RECONOCIMIENTO:

- En esta etapa los padres se dan cuenta de lo TREMENDO de la situación y empiezan a tener reacciones emocionales:
- ABRUMADO: Sensación de presión y de impotencia e incapacidad.
- CONFUSION: Sobre todo a términos nuevos lo cual puede generar temor, hasta PANICO. Y en ocasiones están SATURADOS de información.
- IRRITACION: hacia el niño, hacia el profesional, quien no cura la sordera, a veces hacia sí mismos, lo cual se manifiesta en forma de depresión.
- IMPOTENCIA: Al no poder ayudar a su hijo.

### REGATEO:

- Si pudiera darle mis oídos, con gusto se los daría.
- Negociación: con LOS PROFESIONALES, CON DIOS.
- Es una manifestación del grado de ANGUSTIA
  - CULPA:
- En especial por la madre. Los padres tienen la necesidad de encontrar la CAUSA para precisar la CULPA. Hay quienes pueden tener una FIJACION en esta etapa del duelo y desgastar tiempo y energía.
- La CULPA provoca RESENTIMIENTO en especial hacia el niño.
- SOBREPOTECCION es generado por la CULPA.

### NEGACION:

- Es un mecanismo de Defensa.
- Ayuda a los padres a bajar los niveles de ansiedad.
- Lo protege de abrumarse psicológicamente.
- El padre o madre se ocupan de otras actividades y descuidan dedicarse a su hijo.
- La NEGACION es una etapa MUY NORMAL en el proceso de aflicción.
- Hay quienes pueden quedar FIJOS en la etapa de negación sin alcanzar nunca un programa efectivo de rehabilitación. LA NEGACION se supera cuando se encuentran formas constructivas de manejar la sordera y lograr que un niño sea feliz y productivo.

### ADMISION Y ACEPTACION:

- En esta etapa finalmente el padre declara TENGO UN HIJO SORDO Y aunque no haya nada que pueda hacer para remediar la deficiencia auditiva, hay otras cosas que sí puedo hacer para ayudar a que este niño se transforme en un ser humano responsable.
- Genera ANSIEDAD, pues tienen que enfrentarse a la realidad. Enfrentar a la familia, la sociedad, la educación, etc. El uso de A.A.
- En cierto sentido es como Salirse del "armario" y mostrarse como padres de un niño que sufre de sordera.

### ACCION CONSTRUCTIVA

- Es la etapa final del proceso de AFLICCIÓN.
- Es una acción constructiva o adaptación
- Es reestructurar su estilo de vida y reexaminar su sistema de valores
- Es encontrarle un nuevo sentido a la vida.
- Las experiencias son: dolor, pena y sacrificio. Pero también es una experiencia plena de gozo, sensibilidad y amor. Es una experiencia de esperanza, que no es el fin del mundo, es un desafío y una fuerza que podría sacar a relucir lo mejor de cada miembro de una familia.
- ESTAS ULTIMAS DOS ETAPAS DURAN TODA LA VIDA.

### RECOMENDACIONES PARA LOS PADRES:

- Buscar ayuda de otros padres.
- Hable con su pareja, familia y otras personas
- Apoyese en los aspectos positivos de la vida.
- Aprenda la terminología
- Busque información
- No se deje intimidar
- No tema mostrar sus emociones
- Aprenda a manejar sus sentimientos
- Mantenga una actitud positiva
- Manténgase en contacto con la realidad.

### RECOMENDACIONES PARA LOS PADRES

- Cuidese usted mismo.
- Evite sentir lastima
- Decida la forma en la cual se relaciona con los demás
  - Mantenga una rutina diaria
  - Recuerde que éste es su niño
  - Reconozca que no está sola
- BUSQUE A DIOS.
- PREOCUPACION POR LOS HERMANOS: mortificación, culpa, vergüenza, aislamiento, pérdida.





NICK VUJICIC

Es un predicador cristiano, orador motivacional y director de Life Without Limbs, una organización para personas con discapacidad física. Nació en Melbourne, Australia, con una agenesia congénita en una triángula que se caracteriza por la carencia de tres de sus extremidades. Le faltan ambos brazos a nivel de los hombros y extremidad inferior derecha, y con una mancha de la extremidad inferior izquierda. Tiene un pequeño pie con dos dedos protruyendo de su mano izquierda. Al principio sus padres se sintieron desolados, pero Nick había nacido sano.



Stephen William Hawking es un físico teórico británico, cuya carrera científica de fama mundial se extiende por más de 40 años. Sus libros y apariciones en público han hecho de él una celebridad académica y es Miembro Honorario de la Real Sociedad de Artes, un miembro vitalicio de la Academia



**Ludwig van Beethoven (sordera)**

Beethoven es ampliamente considerado como uno de los más grandes compositores de la historia. Dio su primera actuación en público como pianista, cuando sólo tenía 8 años. Estudió en Viena bajo la dirección de Mozart. Para la edad de 25 años se había ganado un nombre para sí mismo como un gran pianista conocido por improvisaciones imprevisibles y brillante. En el año 1796 Beethoven comenzó a perder su audición.



**Helen Keller (ceguera y sordera)**

Helen Adams Keller fue una escritora estadounidense, activista política y profesora. Fue la primera persona sorda y ciega en ganar un título de Bachelor of Arts. La historia de cómo la profesora de Keller, Anne Sullivan, rompió el aislamiento impuesto por la falta de visión y el lenguaje permitiendo a la niña Helen a comunicarse, se conoce en todo el mundo a través de las representaciones dramáticas de la obra y la película The Miracle Worker. Sullivan enseñó a Helen a comunicarse detectando los palpitos en la mano, comenzando con la palabra mancha en referencia a la mancha que le había manchado el vestido.



**Isabella "Belita" Springmuhl**

es la primera diseñadora de modas con síndrome de Down



**Melissa:** En el 2010 participé en Reina de la Primavera y gané el premio de Modelo Fotográfica. Cuatro años después participé en el evento Señorita Villa Nueva, gané el segundo lugar y me nombraron Reina de la Flor de la Feria. En el 2014 participé en Miss Guatemala Latina y gané el premio de Miss Simpatía y el quinto lugar obteniendo la banda de Miss Guatemala MESOAMERICA



En 2003, Raúl Pérez Girón trabajaba en la empresa pública de energía en su país, Guatemala. Era un trabajador muy querido recibiendo una descarga de 13,500 voltios que lo dejó sin brazos y le sobrevivió un cáncer nasal.

Sin empleo y sin horizonte de vida se acercó a la Fe. Contra toda voluntad se casó con Lili Marroquín, hoy su compañera de vida y su amor.

Sin amparo, Raúl Pérez hizo de sus Entusiasmos el eje de su vida y comenzó a salir en las calles de Guatemala. Ingresó a la selección parafuotbol de su país primero como jugador, de donde saltó a los pájaros; pronto su fe y disciplina lo catapultaron a segunda división como jugador profesional. Se ha colgado medallas como campeón nacional en Guatemala, en Centroamérica y en países del mundo.



Directora y Fundadora de ASEDES al medio, fotografía tomada de la Red Social Facebook de la Asociación Educativa para el Sordo

## Curso

**Lengua de señas  
Guatemalteca**

Aprende lengua de Señas Guatemalteca  
Inscripción Abierta

**Horarios Disponibles:**  
Martes, Jueves y Sábados . . .

08:30 a 10:30 Horas
11:00 a 13:00 Horas
14:30 a 16:30 Horas
17:30 a 19:30 Horas **

**Inscripción:**      **Q. 100.-**

**Mensualidad**      **Q. 125.-**

Duración 6 meses.

\*\* Sábados de 16:30 a 18:30 Hrs.      **Cupo Limitado.**

**Teléfono: 2474-1464 y 4189-0285**

**Correo: info@asedesguatemala.org**

**6a. Calle 30-60 Zona 7, Tikal 1**

/asedesguatemala

Academia de Lenguaje de Señas, fotografía tomada de la Red Social Facebook de la Asociación Educativa para el Sordo.



**EPS**  
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018




**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

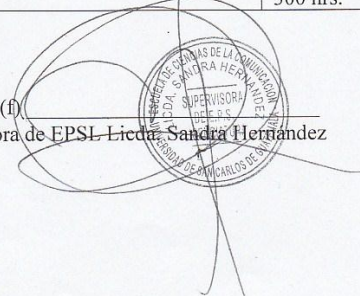
Nombre del Alumno

(a): Mónica Alejandra Quiroa Melendres  
No. Carné y DPI: 208814892 / 1748050630101  
Jefe o Encargado (a): Universitario, Niurka Bendfeldt  
Institución o Empresa: Asociación Educativa para el Sordo (ASEDES)  
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 18	Mayo		6	6	6	6		24
2	Del:21 / Al: 27	Mayo	6	6	6	6	6	6	36
3	Del: 28 / Al:1	Mayo-Junio	6	6	6	6	6		30
4	Del:4 / Al:8	Junio	6	6	6	6	6		30
5	Del: 11 / Al:15	Junio	6	6	6	6	6		30
6	Del: 18 / Al:22	Junio	6	6	6	6	6		30
7	Del: 25 / Al:29	Junio	6	6	6	6	6		30
8	Del: 2 / Al:6	Julio	6	6	6	6	6		30
9	Del: 9 / Al:13	Julio	6	6	6	6	6		30
10	Del: 16 / Al:20	Julio	6	6	6	6	6		30
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									300 hrs.

(f)   
Niurka Bendfeldt, firma y sello(a)



(f)   
Supervisora de EPSL Licda. Sandra Hernández

