

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA  
PARA EL CENTRO ESCOLAR MIXTO SANTA MARÍA**

ANA ROCÍO ARRIOLA GARCÍA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021.

**Universidad De San Carlos De Guatemala**  
Escuela De Ciencias De La Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna para el Centro Escolar  
Mixto Santa María.**

Presentado por:

Ana Rocío Arriola García

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesoras:

Máster Evelyn Hernández

Licenciada Krista María Ramírez

Guatemala, octubre 2021

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

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Ana Rocio Arriola Garcia  
Carné 200514985  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **"DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CENTRO ESCOLAR MIXTO SANTA MARÍA."** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
M.A. Evelin Hernández  
Supervisora

  
M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

  
Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021  
EPSL-C013

Directora:  
Sor María del Pilar García  
**Centro Escolar Mixto Santa María**  
Presente.

Distinguida Directora Del Pilar:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Ana Rocio Arriola García**, carné no. **200514985** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

16-03-2021



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, Guatemala  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8888



Guatemala, 18 de marzo de 2021

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante: Ana Rocío Arriola García con número de carné 200514985 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestro Centro Escolar Mixto Santa María, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su responsable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el periodo del 15 de marzo al 30 de agosto del 2021.

Atentamente,

  
Sor María del Pilar García G.  
Directora  
Centro Escolar Mixto Santa María



15 avenida 1-95 zona 1, Guatemala  
2230-3427, 2251-8474



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.

## **Dedicatoria a:**

- Dios:** Que ha sido mi fortaleza durante este largo camino y no me ha dejado desfallecer.
- Mis padres:** Ana Myriam y José Antonio por su apoyo incondicional en cada paso que doy, por ser un gran ejemplo y los pilares en mi vida.
- Mi esposo:** Manolo por su apoyo y amor incondicional en esta etapa de mi vida.
- Mi hija:** Elisa Mariee que fue la inspiración principal para terminar este proyecto.
- Mis hermanos:** Cindy y Pedro que siempre me apoyaron y ayudaron en todo momento.
- Mis sobrinas:** Belén y Valentina que con su cariño incondicional me apoyaron y motivaron a ser un buen ejemplo.
- Mi familia:** Que siempre creyeron en mí y han estado siempre a mi lado alentándome a seguir adelante. En especial a mis tías Chiquita y Pily que fueron un gran apoyo en la realización de este proyecto.
- Mis amigos:** Por demostrarme a la distancia que siempre es mejor tener compañía en el camino y vivir la vida con alegría.



## **Agradecimientos a:**

Mis asesoras: M.A. Evelin Hernández, Licda. Krista Ramírez y M.A. Evelyn Morazán por su asesoría y profesionalismo para la realización de este proyecto.

Mi madre y tía: Ana Myriam y Clara Aurora por compartir sus conocimientos y experiencias, además de su esfuerzo extra para apoyarme a cumplir esta meta.

Escuela de Ciencias de la Comunicación: Por la formación académica que obtuve durante muchos años y por los momentos de alegría vividos allí.

Universidad de San Carlos de Guatemala: Que me ha permitido forjar mi camino profesional y sin dunda donde viví experiencias inolvidables.

Centro Escolar Mixto Santa María: Por la oportunidad y apoyo para poder realizar mi ejercicio profesional supervisado en su institución.

## Índice

Índice de tablas .....	i
Índice de figuras .....	ii
Introducción.....	iv
Antecedentes.....	vi
Justificación .....	viii
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de Comunicación.....	1
1.1    La Institución .....	1
1.2    Perfil Institucional.....	1
1.3    Ubicación geográfica .....	2
1.4    Integración y alianzas estratégicas.....	2
1.5    Origen e Historia.....	3
1.6    Departamentos o dependencias de la institución .....	5
1.7    Organigrama de la institución.....	10
1.8    Misión .....	11
1.9    Visión.....	11
1.10   Objetivos institucionales.....	11
1.11   Público objetivo .....	12
1.12   Diagnóstico .....	12
1.13   Objetivo general y objetivos específicos del diagnóstico .....	13
1.14   Tipos de investigación .....	14
1.15   Enfoque.....	16
1.16   Técnicas de recolección de datos.....	18

1.17	Interpretación de resultados .....	23
1.19	FODA.....	44
1.20	Problemas detectados.....	46
1.21	Planteamiento del problema comunicacional .....	46
1.22	Indicadores de éxito .....	47
1.23	Proyecto a desarrollar .....	47
Capítulo 2 .....		48
Plan estratégico.....		48
2.1	Plan estratégico de comunicación.....	48
2.2	Misión del plan .....	48
2.3	Visión del plan .....	49
2.4	Elementos comunicacionales.....	49
2.5	Alcances y límites de estrategias .....	54
2.6	Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	55
2.6.1	Objetivos del plan estratégico .....	55
2.6.2	Acciones para conseguir los objetivos .....	55
2.6.3	Los indicadores para medir su cumplimiento .....	56
2.6.4	Los instrumentos .....	57
2.6.5	Actividades para la operatividad de la estrategia.....	58
2.7	Financiamiento.....	60
2.8	Presupuesto .....	61
2.9	Beneficiarios .....	62
2.10	Recursos Humanos .....	62
2.11	Área Geográfica de Acción.....	63
2.12	Cuadro comparativo de la Estrategia .....	63

2.13 Cronograma del plan de comunicación .....	65
Capítulo 3 .....	66
Ejecución de la Estrategia.....	66
3.1 Ejecución 1 Talleres.....	66
3.2 Ejecución 2 Taller actualización tecnológica .....	68
3.3 Ejecución 3 Taller trabajo en equipo .....	70
3.4 Ejecución 4 Material gráfico.....	72
3.4 Actividades y calendarización .....	74
Conclusiones .....	76
Recomendaciones .....	77
Referencias .....	78
Anexos.....	79

## Índice de tablas

TABLA 1 Clasificación de los emisores y receptores.....	50
TABLA 2 Clasificación de los canales de comunicación .....	51
TABLA 3 Clasificación de la comunicación organizacional .....	53
TABLA 4 Los instrumentos .....	57
TABLA 5 Propuesta 1 .....	58
TABLA 6 Propuesta 2 .....	59
TABLA 7 Propuesta 3 .....	59
TABLA 8 Propuesta 4 .....	60
TABLA 9 Financiamiento .....	60
TABLA 10 Presupuesto .....	61
TABLA 11 Recursos humanos.....	62
TABLA 12 Cuadro comparativo de la estrategia .....	63
TABLA 13 Cronograma de actividades .....	65
TABLA 14 Taller tips de docencia en línea.....	66
TABLA 15 Taller manejo de calendario en google .....	68
TABLA 16 Taller trabajo en equipo .....	70
TABLA 17 Material gráfico .....	72
TABLA 18 Actividades y calendricación .....	74



## Índice de figuras

FIGURA 1 Organigrama Centro Escolar Mixto Santa María .....	10
FIGURA 2 ¿Por qué medio se comunican entre los miembros del centro escolar?.....	24
FIGURA 3 ¿Qué medio utilizan para convocar a una reunión entre docentes y coordinación?.....	25
FIGURA 4 ¿Para usted cuál es el medio de comunicación más conveniente para trasladar la información de las actividades o tareas a realizar? .....	26
FIGURA 5 ¿Cómo califica usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta la institución?.....	27
FIGURA 6 ¿Considera accesible la comunicación con el coordinador de su área de trabajo? .....	28
FIGURA 7 ¿Considera que existe alguna barrera a la hora de comunicarse con su coordinador?.....	29
FIGURA 8 ¿Han tenido usted falta de información que le haya provocado alguna dificultad o problema para el desarrollo de sus labores dentro del centro educativo? .....	30
FIGURA 9 ¿Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de información con sus compañeros del mismo nivel jerárquico?.....	31
FIGURA 10 ¿Cómo califica la comunicación interna del centro escolar mixto santa maría? .....	32
FIGURA 11¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar o mantener una buena comunicación tanto con la coordinación y con la dirección general del centro educativo?.	33
FIGURA 12 ¿Actualmente manejan alguna forma de evaluación de reuniones? .....	34
FIGURA 13 ¿Qué considera que debería de cambiar para obtener una comunicación interna adecuada entre coordinación y maestros? .....	35
FIGURA 14 ¿Le gustaría que existiera una forma de evaluar las reuniones y los temas tratados?.....	36
FIGURA 15 ¿Tiene conocimiento sobre la línea de jerarquía que existe en el centro escolar?.....	37
FIGURA 16 ¿Conoce la misión, visión y objetivos del centro escolar? .....	38
FIGURA 17 ¿Conoce los valores del centro educativo?.....	39

FIGURA 18 ¿Conoce algún manual de comunicación interna que exista para procesos de docentes, coordinaciones o administrativos?.....	40
FIGURA 19 ¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la empresa? .....	41
FIGURA 20 ¿Cree que el clima organizacional de la empresa es el más adecuado? .....	42
FIGURA 21 ¿A qué área de trabajo pertenece? .....	43

## **Introducción**

La importancia de la comunicación se deriva de los beneficios que representa para las instituciones, no solo para el intercambio personal y social entre los integrantes de esta, sino para el compartimiento de información interna y externa relacionada con los objetivos y funciones institucionales. Una buena comunicación, por lo tanto, se ve reflejada en un clima organizacional sano y en mejores resultados según los objetivos organizacionales.

Las investigaciones en materia de comunicación organizacional constituyen una excelente estrategia para identificar la problemática existente en relación con la interacción entre el personal a nivel horizontal y vertical, lo cual puede tener como resultado problemas a nivel del clima organizacional y que redunde en el logro de objetivos y metas.

Una institución educativa demanda también un adecuado proceso de comunicación y podría decirse que más, por cuanto es una institución formadora de recursos humanos y esa es una misión delicada pues la mala comunicación podría atentar contra la formación. En instituciones educativas hay varios niveles donde la comunicación debe ser fluida y adecuada: a nivel de autoridades, de maestros, de alumnos y todos esos actores con los padres de familia para asegurar que el proceso educativo y sus resultados sean de alta calidad.

La presente investigación tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico comunicacional y de clima laboral del Centro Escolar Mixto Santa María. La investigación se realizó basándose en el contexto covid-19 y la situación que atraviesan muchas instituciones en la actualidad, por la adopción de los nuevos lineamientos y formas de comunicarse en la educación a distancia. La problemática se identifica en los procesos de comunicación organizacional interna y el uso de nuevas tecnologías que no eran aplicadas correctamente y que actualmente son uno de los medios principales para comunicarse.

A través del diagnóstico realizado se lograron detectar las debilidades y oportunidades que existían para trabajar en la mejora de la comunicación y organización interna en las áreas afectadas que sirvieron como base para proponer estrategias con el objetivo de aportar y proporcionar herramientas para la mejora de la comunicación.

## **Antecedentes**

El Centro Escolar Mixto Santa María, con 120 años de estar funcionando, ha desarrollado una cultura de organización basada en principios y valores religiosos. El liderazgo y la administración del Centro se ha adaptado de generación en generación sin que haya mediado un proceso planificado de cambios en materia de comunicación. Los cambios se han dado y se han logrado las directrices, pero a la fecha no se ha realizado ninguna intervención en la investigación de comunicación y no existen registros documentales que permitan verificarlo.

Con la llegada de la pandemia de COVID-19, el Centro se vio afectado en la implementación de las actividades educativas y sus formas de comunicación interna, puesto que la necesidad del distanciamiento físico demandó la suspensión de las actividades presenciales. Fue necesario asumir el reto de realizar actividades en línea con los recursos disponibles caracterizados por ser limitados, dadas las condiciones del centro escolar en materia de disponibilidad de recursos y por otro lado debido a que los estudiantes pertenecen a un sector socioeconómico medio y bajo. Las autoridades del centro educativo asumieron el reto del cambio y han logrado salir adelante, pero con muchas dificultades no solo por las limitaciones de recursos sino por el desconocimiento de la tecnología en muchos integrantes del personal, por las limitaciones de recursos tecnológicos por parte de los alumnos y por la resistencia al cambio de algunos profesores.

Previo a la pandemia en el país su comunicación interna se realizaba a través de reuniones presenciales, memorándums y circulares internas para poder trasladar información. Esta misma forma de comunicación se realizaba a través del público externo que lo integran los alumnos y padres de familia. Muy pocas veces utilizaban un medio de comunicación digital para proporcionar información y en pocas oportunidades se utilizaban las redes sociales como medio de comunicación.



Uno de los aspectos positivos que aporta la comunicación interna de una organización es el fomento de buenas prácticas vinculado a compartir responsabilidades, en donde la comunicación es la base.

La comunicación interna en una organización es fundamental para el compartimiento de información a nivel interno de una organización. También propicia que los integrantes participen y se sientan parte de la organización de tal manera que se involucren tanto en la comunicación misma como en el compartimiento o intercambio de información acerca de la implementación de las diferentes actividades que realizar individualmente y en forma colaborativa. Esa interacción y comunicación es fundamental a nivel horizontal, hacia arriba y hacia abajo, no solamente como un envío de directrices sino como un diálogo abierto con comunicación personal y directa, con intercambio de ideas y aportes que fortalecerán el trabajo y el logro de los objetivos organizacionales (Papic D., 2018).

La dinámica de constantes cambios a nivel mundial determina los cambios organizacionales o institucionales, para dar respuesta a esa dinámica. En ese sentido, los avances tecnológicos han propiciado la facilitación de la comunicación a nivel interno y externo de las organizaciones. Pero eso cambios tecnológicos demandan un alto nivel de comunicación para facilitar su conocimiento y su aplicación, con propósitos de que su uso realmente contribuya a mantener una adecuada interacción entre las personas y cuidando que esa tecnología no compita con el elemento humano. Es necesario capacitar al personal para aprovechar al máximo las ventajas de la tecnología y ponerlas al servicio de la labor de las instituciones (Jiménez-Marín G., 2019, págs. 174-200).

Esto representa un verdadero reto para las organizaciones, pues los avances tecnológicos demandan cambios organizacionales y estos a su vez demandan cambios y adaptaciones de las personas a esos cambios. Esta situación requiere de la buena disposición de las personas para que realmente se adopten los cambios, las tecnologías y al mismo tiempo se mantengan los estándares de las actividades para alcanzar con calidad los objetivos de la organización.

## **Justificación**

La comunicación es fundamental para el intercambio de información y para el compartimiento de actividades y responsabilidades de trabajo en una organización. Si la comunicación es efectiva, eso se verá reflejado no solo en un adecuado clima organizacional sino en mejores resultados de trabajo. En ese sentido resulta muy ventajoso trabajar en el mejoramiento de los procesos de comunicación como una estrategia que propicia la armonía entre los actores involucrados, tanto entre los diferentes niveles jerárquicos como entre los compañeros de trabajo, y aún más entre el personal institucional y los usuarios de los servicios que la institución brinda.

En instituciones educativas como el Centro Escolar Mixto Santa María es aplicable lo mencionado en el párrafo anterior. Si bien, el personal que ha laborado en este centro manifiesta sus mejores intenciones y ha obtenido excelentes logros además de haberse adaptado a los diferentes cambios que ha impuesto la dinámica mundial en diferentes períodos durante el tiempo de existencia, a la fecha no se ha realizado de manera intencional y sistemática un diagnóstico de comunicación con su posterior planificación en función de resultados del diagnóstico. De acuerdo con ello, se hizo necesario evaluar las condiciones de comunicación en las que se encuentra el Centro Escolar Mixto Santa María para aportar beneficios como un plan estratégico de comunicación interna para que fortalezca las relaciones y mejorar el clima organizacional.

El diagnóstico de comunicación que se realizó en el centro educativo evidenció datos que muestran la existencia de una buena comunicación interna, sin embargo, se evidenció la necesidad de trabajar y reforzar en los métodos de traslado de la información para que la percepción de todo el personal sea muy buena y excelente. Debe trabajarse en las barreras de comunicación que se están presentando, éstas pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor o en la misma retroalimentación de la información que se recibe. Al final, el mejoramiento del proceso de comunicación se verá reflejado en un mejor servicio educativo

siendo los alumnos los beneficiados, lo cual es de enorme valor puesto que es un servicio de formación humana.

# Capítulo 1

## Diagnóstico de Comunicación

### 1.1 La Institución

Centro Escolar Mixto Santa María.

### 1.2 Perfil Institucional

El Centro Escolar Mixto Santa María es una institución privada dedicada a la educación de niños y jóvenes de los niveles pre primario, primario y básico, quienes proceden de las zonas capitalinas aledañas, que pertenecen a clases socioeconómicas media y baja. Proporcionan una formación cristiana católica. Se tienen establecidas cuotas módicas de colegiatura, para que económicamente sea accesible para las familias. A algunos de los alumnos se les favorece con medias becas de estudio, proporcionadas por personas altruistas que donan parte de la colegiatura.

El centro escolar funciona de acuerdo con los lineamientos de las instituciones privadas del Ministerio de Educación de Guatemala. Está institución está bajo la dirección y administración de la Congregación de Las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, cuya labor es orientar y apoyar a niños, niñas y jóvenes de escasos recursos, en seguimiento al lema de San Vicente de Paul y Santa Luisa de Marillac: “la peor pobreza es la ignorancia”. El centro educativo se caracteriza por brindar una educación basada en principios y valores vicentinos, para que en el futuro sean buenos, competentes profesionales y ciudadanos que construyan una nueva Guatemala.

A raíz de las restricciones de la pandemia del Covid-19, el Centro se vio obligado a realizar cambios en la metodología educativa y a adoptar una nueva forma de enseñanza, utilizando

plataformas y medios digitales para impartir la educación a distancia. Reto que fue difícil afrontar por lo súbito del cambio y por no contar con los recursos suficientes, tanto por parte del centro educativo como de los alumnos.

El centro educativo actualmente brinda atención a 398 alumnos, divididos en los niveles de preprimaria con ocho alumnos, 222 en primaria y 168 en básico.

### **1.3 Ubicación geográfica**

El centro escolar mixto Santa María está ubicado en avenida de Los Árboles 15 avenida 1-95, Zona 1, Ciudad capital, Guatemala. Se ubica al norte de la ciudad en el límite de la zona 1 y de la zona 6.

### **1.4 Integración y alianzas estratégicas**

El centro escolar mantiene alianzas estratégicas con las siguientes instituciones:

- Proyecto Santa Isabel Ana Seton, que funciona en centro escolar “Santa María”, patrocinado por *Children Incorporated*. quien aportan económicamente una ayuda de cien quetzales por niño patrocinado para pagar una parte de colegiatura.
- Proyecto de Amor Santa María, ayuda económicamente a 40 alumnos de escasos recursos para su colegiatura mensual.
- Caritas de Guatemala ayudó hasta el año pasado 2,020 con refacciones para los alumnos. Y hasta la fecha su ayuda es con víveres para los alumnos y sus familias.
- La Palma, ayuda con producto para refacción de los alumnos.
- Productos Toledo dos veces al año dona productos para las refacciones de los alumnos
- Otros bienhechores y exalumnos ayudan a 10 alumnos con cien quetzales mensuales para cubrir la colegiatura



- La Hermandad de Candelaria ayuda a cinco niños con becas completas.
- Casa Provincial Marillac, ayuda a tres señoritas de básico con doscientos quetzales mensuales para colegiatura.

## **1.5 Origen e Historia**

El 23 de noviembre de 1,900 las Hijas de la Caridad fueron llamadas para hacerse cargo del Hogar-Escuela, que ya funcionaba, gracias a la generosidad de la Señorita María Van Putté, de origen Belga, quien en 1889 inició la obra a favor de la educación para niñas huérfanas, haciéndose ayudar de las Damas de la “Sagrada Familia” en Bélgica quienes, al fallecimiento de dicha Señorita, llegan a Guatemala haciéndose cargo de la obra, sin perder de vista el objetivo de la fundación: proporcionar un hogar a las niñas huérfanas dándoles formación cristiana, académica y manual, para prepararles a un futuro como mujeres de principios morales, educativos y cristianos. Tiempo después, debido a problemas políticos, tuvieron que dejar el país, quedando bajo la dirección de Monseñor Salvador Castañeda.

En 1,908 la Escuela se abrió para recibir a niñas externas y en 1,909, se fundó la Escuela para Varones. La mensualidad de escuela era gratuita, los alumnos sólo pagaban diez quetzales de inscripción.

Debido al terremoto que azotó el país en 1917 se dañó gran parte de la infraestructura del edificio, pero gracias al apoyo de los bienhechores, actividades, donaciones y limosnas del pueblo, se logró la reconstrucción del mismo. La capilla actual se terminó de construir en el año 1936 gracias a donaciones y dinero que algunas Hermanas heredaron de sus familias.

El 9 de marzo de 1934 el Padre Luis Salazar y Galarraga, vendió el terreno a Monseñor Mariano Rossel y Arellano, quien después lo donó a la Compañía de las Hijas de la caridad el 22 de septiembre de 1,934. Siendo Sor Carmen Rincón la Visitadora en aquellos años.

En los años siguientes, para agenciarse de fondos, la obra se proyectó en el campo de la salud: se instaló un consultorio de medicina general y una clínica odontológica, al servicio del público con precios módicos; además funcionaba una panadería, una tienda y también vendían leche.

En 1937 fue reconocida la Escuela por Acuerdo Gubernativo del Ministerio de Educación Pública, con el nombre de Asilo Santa María. En 1941 fue autorizado el funcionamiento del área de Pre-Primaria con secciones kínder y preparatoria.

En el año 1963 se amplió la cobertura en el nivel secundario con el funcionamiento del ciclo básico y en 1973 la carrera de Secretariado en el Diversificado. Y en este año, el Ministerio de Educación, por Acuerdo Gubernativo, autoriza el cambio de nombre a Escuela Santa María.

En febrero de 1976 con el terremoto se destruye de nuevo gran parte de las instalaciones de la Escuela, teniendo que hacer de nuevo actividades y obligarse al cierre del internado, del Ciclo Básico y para lograr sufragar los gastos de reparación de la actual Escuela de Primaria. En 1980 las Hijas de la Caridad venden al Gobierno el terreno que ocupaba la Escuela de Varones en donde actualmente funciona el Instituto PEMEN 2 zona 1. En 1,982 se suspenden los servicios del nivel parvulario.

En sus inicios se llamó Asilo Santa María porque atendía, en el internado, a niñas huérfanas, que se encontraban en los alrededores; pero, debido a la alta demanda que había para que se atendiera a ancianos en la institución se decidió cambiar el nombre a Escuela Santa María y, a partir del año 2012, por asuntos económicos y administrativos, se hicieron gestiones para cambiar el nombre como Centro Escolar Mixto Santa María.

La Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl fue fundada en 1633 para servir a Jesucristo en la persona de los pobres. El 23 de noviembre de 1900 las Hijas de la Caridad se hicieron cargo del Asilo Santa María, para atender a niñas huérfanas de escasos recursos económicos. Desde esa fecha se ha continuado con la responsabilidad ante la sociedad

guatemalteca de seguir formando niños, niñas y jóvenes con valores humanos, morales, evangélicos y con liderazgo y así contribuir en la construcción de una sociedad nueva que necesita Guatemala, así como llegar a formar familias integradas en el futuro.

En los 120 años de historia se han formado grandes personalidades que iniciaron sus primeras letras en esta Escuela y han ocupado cargos administrativos, políticos, culturales y religiosos que le han dado gran renombre a Guatemala, como ejemplo se pueden mencionar algunos:

- Miguel Ángel Asturias, Premio Nobel de Literatura, que cursó sus primeros años;
- Monseñor Juan Gerardi Conedera, que en Paz Descanse, mártir de la Paz;
- Monseñor Erwin García Arandi, actual párroco de la Iglesia “San Sebastián”
- Monseñor Álvaro Ramazzini Cardenal de Huehuetenango
- Ricardo Arjona canta-autor guatemalteco;
- Licenciado Alfonso Cabrera Hidalgo;
- Licenciado Alejandro Maldonado Aguirre,
- Licda. Catalina Soberanis
- Varias Hijas de la Caridad

## **1.6 Departamentos o dependencias de la institución**

### **1.6.1 Directora Técnica**

Es la persona encargada de dirigir el centro educativo y las actividades que en él se realizan. Es la máxima autoridad de todo el personal adscrito al centro docente. Representa a la administración educativa y hace llegar los planteamientos, aspiraciones y necesidades de la comunidad educativa. Ejerce la dirección pedagógica, promueve la innovación educativa e impulsa planes para la consecución de los objetivos del proyecto educativo del centro docente y garantiza el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes.

Dentro de sus funciones principales están los siguientes: organizar el sistema de trabajo diario y ordinario del personal sometido al derecho laboral y conceder, por delegación, permisos por asuntos particulares al personal funcionario no docente y personal laboral destinado en el centro docente. Favorecer la convivencia en el centro docente, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos.

Impulsar la colaboración con las familias, a través de la firma de los compromisos educativos pedagógicos y de convivencia, con instituciones y con organismos que faciliten la relación del centro con el entorno, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio. Impulsar procesos de evaluación interna del centro docente, colaborar en las evaluaciones externas y en la evaluación del profesorado y promover planes de mejora de la calidad del centro docente, así como proyectos de innovación e investigación educativa. Convocar a reuniones informativas a toda la comunidad educativa. Aprobar el calendario general de actividades docentes y no docentes, así como los horarios del profesorado y del alumnado, de acuerdo con la planificación de las enseñanzas, y el proyecto educativo.

## 1.6.2 Profesores

Profesionales que se dedican a enseñar e impartir conocimientos teóricos y prácticos en los diferentes niveles educativos. Formador de líderes en los alumnos que se le han confiado. Asume su responsabilidad: planifica, organiza, guía, motiva, despierta el interés en el alumno; es generador de ideas y propicia de esta forma el aprendizaje efectivo, significativo y constructivo.

Sujeto responsable de facilitar, orientar, el aprendizaje, practicando una pedagogía de contacto directo y personal con los estudiantes.

Respetar la individualidad de los estudiantes, teniendo en cuenta: identidad, autoestima, temperamento, carácter, capacidad de aprender y realidad social. Reconoce las diferencias del: ser, pensar y actuar de cada persona como principio fundamental de la tolerancia. Tiene capacidad de

análisis, síntesis y pensamiento crítico; trasciende de la realidad, mediante la práctica de valores cristianos y forma agentes de cambio dentro de la comunidad.

### 1.6.3 Administradora

La administradora supervisa las tareas administrativas del centro educativo garantizando que la organización funcione a la perfección y también brinda apoyo a todos los miembros de la comunidad educativa. Debe desempeñarse eficientemente y con mucha responsabilidad en su área. Su capacidad para trabajar en equipo debe ser muy amplia ya que es líder para todos los procesos administrativos y debe apoyar para resolver conflictos u otros aspectos en su área de trabajo.

### 1.6.4 Secretaria

Brinda apoyo secretarial a las labores administrativas y académicas del centro educativo. Atención pronta, educada y amable al público. Sus funciones principales son asistir a las directoras en las reuniones programadas por la Supervisión o Dirección Educativa. Hacer y recibir llamadas telefónicas. Asistir y apoyar reuniones, retiros, capacitaciones u otros que se le indiquen. Ir a la Supervisión Educativa a realizar trámites. Entregar y recibir correspondencia escrita o electrónica. Acatar con responsabilidad lo que le solicite la directora del nivel. Colaborar con los maestros en las distintas comisiones. Así como velar por el buen uso y mantenimiento del mobiliario y equipo.



### 1.6.5 Contabilidad

Es la persona encargada de realizar las tareas contables en el centro educativo. Es responsable del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las leyes fiscales y contables, producir y proporcionar información financiera y contable de forma oportuna y veraz para la toma de decisiones. Tiene el control de los pagos de las colegiaturas y es responsable de ingresarlos al sistema contable. Se encarga de llevar el inventario del centro educativo, certificados del IGSS, realizar los cheques para los pagos de personal y servicios, además realiza todos los trámites correspondientes ante la Súper Intendencia de Administración Tributaria.

### 1.6.6 Maestros Auxiliares

Sus funciones principales son: velar por el orden y disciplina de todo el centro escolar y hacer que se cumplan las normas de funcionamiento. Verificar la organización de los comités de las aulas. Controlar la entrada del alumnado revisando que se presenten con el uniforme completo. Revisar el control de la asistencia de los alumnos en cada grado, con los maestros que llevan este registro. Motivar a los estudiantes para que fomenten buenos hábitos de orden y limpieza en todas las instalaciones del centro educativo. Velar porque tanto maestros como alumnos permanezcan en sus aulas en periodos de clases, tomando en cuenta que, si hay necesidades urgentes pueden salir. Observar y colaborar en el orden cuando se dirijan a clases especiales.

### 1.6.7 Bibliotecaria

Mantener ordenados los libros en sus respectivas estanterías. Crear tarjetero con nombres de los libros existentes por materias o temas. Crear un inventario de la existencia de libros y enciclopedias y entregar a los maestros para que sepan con qué libros se cuenta y puedan enviar a los alumnos. Control en la entrega de los libros a los estudiantes. Colaboración con el personal

docente y administrativo, facilitando material necesario para sus áreas de trabajo. Hacer inventario de los libros al fin del año.

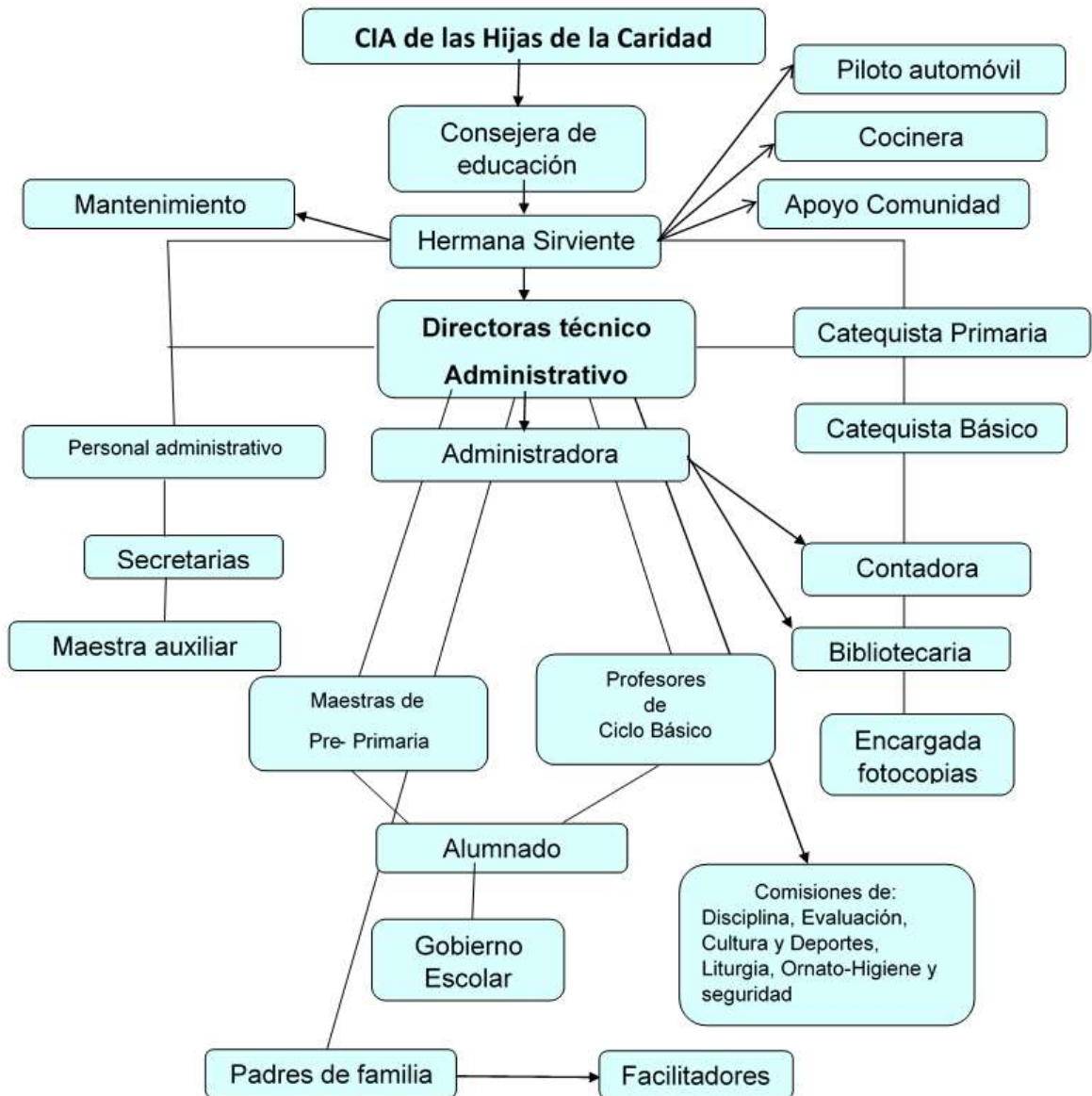
### 1.6.8 Personal Operativo

Atender con amabilidad y buena educación a toda persona que solicite sus servicios y atenciones. Colaborar en todas las actividades que se realicen en el Centro Escolar. Sigue un método y plan de trabajo con responsabilidad y capacidad. Receptivo ante las instrucciones recibidas por sus autoridades, para atender instrucciones y desarrollar indicaciones inherentes a su puesto.

## 1.7 Organigrama de la institución

Figura 1

*Organigrama Centro Escolar Mixto Santa María*



Fuente: Reglamento Interno Centro Escolar Mixto Santa María

## **1.8 Misión**

Somos una comunidad Educativa-Vicentina, cuya finalidad es brindar un servicio educativo-formativo, para desarrollar y perfeccionar las facultades intelectuales, físicas, morales, espirituales, de manera integral y actual, acorde con los cambios que se viven en el país, el avance de la tecnología, desde una perspectiva humano-cristiana-vicentina; por medio de preceptos, ejercicios y ejemplos, que potencializan las destrezas necesarias para un desempeño exitoso en un mundo competitivo; atendiendo de esta manera las propuestas educativas actuales, para convertirlos en verdaderos discípulos y misioneros, que logren vivir y hacer vivir su fe, frente a los grandes desafíos de hoy.

## **1.9 Visión**

Ser una Institución educativa-vicentina de éxito, formando líderes, testigos de la fe, conscientes de la realidad y capaces de transformarla; aplicando metodologías innovadoras que les permitan trascender, haciéndoles participativos, solidarios, misericordiosos y que puedan desenvolverse positivamente en el mundo cambiante.

## **1.10 Objetivos institucionales**

- Brindar en todos los niveles educativos: inicial, primaria y secundaria, un servicio educativo de calidad, orientado al carisma vicentino, formando líderes, testigos de la fe, conscientes de la realidad y capaces de transformarla.
- Formar estudiantes competentes en las diferentes disciplinas del desarrollo, que les permitan trascender, haciéndolos participativos, solidarios, misericordiosos y que, puedan desenvolverse en un mundo cambiante.
- Fortalecer y fomentar las diferentes habilidades y facultades que potencialicen las destrezas necesarias para un desempeño exitoso en un mundo competitivo.

- Promover una educación en valores que permita la construcción de una sociedad democrática, justa y solidaria; convirtiéndolos en verdaderos discípulos y misioneros que logren vivir frente a los grandes desafíos de hoy, donde se respete fundamentalmente la vida y la libertad.
- Realizar una eficaz gestión educativa coordinando adecuadamente con la comunidad educativa, para elevar la calidad del servicio del Centro Escolar Mixto “Santa María”.

### **1.11 Público objetivo**

El público objetivo que será beneficiado con este proyecto son los 39 empleados del Centro Escolar Mixto Santa María, que están distribuidos en las áreas: administrativa, docente y operativa. Cinco de los colaboradores son indígenas que han migrado de las comunidades como Quiché, San Juan Sacatepéquez, Cobán y Sololá, pero en su mayoría son ladinos.

El 50% de ellos poseen un título universitario y la otra parte aún continúa con sus estudios universitarios.

### **1.12 Diagnóstico**

La palabra diagnóstico proviene del griego *diagnosticós* que significa a través del conocimiento, que permite distinguir. Para poder comprender mejor el significado de esta palabra existen varias definiciones como: Diagnosticar es la recopilación y análisis de datos para evaluar problemas de diferentes naturalezas. Es un proceso de investigación que permite conocer, describir, analizar un fenómeno o problema. Entonces diagnóstico es el resultado que se da luego de hacer un estudio, evaluación sobre un tema u objeto.

Villarreal recalca un aspecto muy importante sobre el diagnóstico, el cuál debe conocer el estado de la situación-problema de la comunicación tanto a nivel interno como a nivel externo de la

institución (Villarreal, 2006). Es a través de su resultado que se podrá establecer acciones concretas que respondan a la realidad y resolver los problemas que se manifiesten en el estudio y que luego podrá ser abordada dentro de un plan de comunicación estratégica (Brandolin, 2009).

De este modo, el diagnóstico tiene el propósito de detectar las diferentes necesidades de comunicación interna que se presentan dentro de la organización. El diagnóstico ofrece una visión general de la situación de comunicación en un momento determinado dentro de una organización.

Un diagnóstico comunicacional es un proceso analítico que nos permite conocer la situación real de una organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad con el fin de corregirlos y aprovechar las fortalezas de la empresa. La realización de un buen diagnóstico es el principio de un plan estratégico a ejecutar en el futuro que ayudará a resolver los problemas o eliminar los obstáculos que impiden lograr los objetivos de la institución.

### **1.13 Objetivo general y objetivos específicos del diagnóstico**

Analizar la comunicación interna que existe entre los empleados del Centro Escolar Mixto Santa María.

- Examinar cuales son los canales de comunicación interna utilizados en el centro educativo.
- Describir los procesos de comunicación que utiliza la institución.
- Identificar las barreras y problemas de comunicación interna que afectan el desarrollo de las actividades

## **1.14 Tipos de investigación**

La investigación es un conjunto de varias actividades que buscan obtener nuevos conocimientos, resolución de problemas o para descubrir verdades. Sampieri define en su libro sobre Metodología de Investigación que “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (Hernández Sampieri, 2014). Es una búsqueda deliberada que construye un puente entre una pregunta y una respuesta verdadera que no tenemos, pero nos interesa encontrarla. Con estos conceptos se puede resumir que una investigación es una actividad encaminada a buscar y tratar de encontrar respuestas a preguntas para las cuales no se tienen una respuesta inmediata mediante el empleo de procesos científicos (Cervo & Bervian, 2009).

### **1.14.1 Investigación exploratoria**

Conocimiento de tipo general, que aproxima al conocimiento del problema. La investigación exploratoria tiene como objetivo examinar o explorar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido analizado antes. Por esa razón, ayuda a entender fenómenos científicamente desconocidos, poco estudiados o nuevos, apoyando en la identificación de conceptos o variables potenciales, identificando relaciones posibles entre ellas (Cazau, 2006).

La investigación exploratoria ayuda a conocer y mejorar el conocimiento sobre los fenómenos de estudio para explicar mejor el problema a investigar. Tiene la posibilidad de partir o no de hipótesis previas, pero al investigador aquí se le pide ser flexible en el manejo de la información. La investigación exploratoria estudia a las variables o factores que podrían estar relacionados con el fenómeno en estudio, y termina cuando existe una clara idea de las variables relevantes y cuando ya se tiene información suficiente sobre el tema.

### 1.14.2 Investigación explicativa

La investigación explicativa construye y elabora teorías y agrega valor a las predicciones y a los principios científicos. Esto se logra usando el método científico para probar la evidencia, para utilizarla en la ampliación de una idea propuesta o para utilizarla en nuevas áreas y temas. Este tipo de investigación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o las condiciones en que ellos se producen.

Las investigaciones explicativas están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o se relacionan dos o más variables. Estas investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances e implican propósitos como la exploración, descripción y correlación (Hernández Sampieri, 2014).

### 1.14.3 Investigación descriptiva

Es una descripción, más o menos completa, de un determinado fenómeno. La investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplica a un tema determinado. La estadística descriptiva responde a las preguntas quién, qué, cuándo, dónde y cómo. La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos (Gómez, 2006).

Esta investigación describe ciertos rasgos de la realidad, especifican propiedades y muestran su comportamiento. Señala formas y actitudes del fenómeno investigado, establece comportamientos concretos y descubre la asociación entre variables de investigación. La investigación descriptiva sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus



componentes. Además, permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

De acuerdo con los objetivos planteados este tipo de investigación es el que se aplicó en este estudio ya que se utilizaron técnicas de recolección de información, como la observación, entrevistas y cuestionarios, ya que trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de las estadísticas proyectadas al final.

## **1.15 Enfoque**

El enfoque es el primer paso a la definición de la manera que se recolectaron los datos, como se analizaron e interpretaron. El enfoque incluye el diseño mismo del instrumento de investigación. A grandes rasgos se pueden definir dos enfoques metodológicos: el cualitativo y el cuantitativo. Ambos se diferencian por su lógica interna: diseño de investigación, técnicas e instrumentos que utilizan para recolección de datos, tipo de información recolectada, el proceso de análisis y otras características (Aravena, 2006). Pero también en la actualidad es utilizada la combinación de los dos enfoques cualitativo y cuantitativo y es llamado enfoque mixto, en el cual se mezclan características de los dos enfoques mencionados.

### **1.15.1 Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición de números y en el uso de estadísticas para intentar establecer con exactitud patrones en una determinada población (Gómez, 2006). Regularmente el enfoque cuantitativo elige una idea que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego se derivan hipótesis y se definen variables para desarrollar un plan para probar las hipótesis planteadas.

La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible. El enfoque cuantitativo se refiere al estudio de la realidad de manera objetiva, externa e independiente. En este tipo de enfoque se pretende generalizar los resultados encontrados en un segmento de la población (muestra) a una colectividad mayor. Los datos son producto de mediciones que se representan mediante números y se deben analizar mediante métodos estadísticos. Sus resultados utilizan por lo general gráficos que facilitan su interpretación.

### 1.15.2 Enfoque cualitativo

Este enfoque se utiliza para descubrir preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Por lo regular utiliza las descripciones y las observaciones (Gómez, 2006). Recoge datos cualitativos, que se entienden como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. Se utilizan técnicas para recolar datos como: la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida e introspección con grupos o comunidades.

### 1.15.3 Enfoque mixto

Se unifican características de la investigación cualitativa y cuantitativa en un mismo estudio o investigación. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (Hernández Sampieri, 2014). En este enfoque mixto se integran sistemáticamente los otros dos métodos en un solo estudio con el fin de obtener una visión más amplia y profunda sobre el fenómeno que se está investigando.

Ambas posturas de investigación son importantes en la generación de conocimiento. Aunque de distinta naturaleza, ambas proponen el uso de métodos e instrumentos que permiten la generación

y comprobación de hechos de investigación. Mientras la investigación cuantitativa busca la generación de conocimientos a partir de la obtención de datos numéricos; la investigación cualitativa busca reconocer en la interpretación de los hechos, en los datos de naturaleza subjetiva la explicación de los fenómenos de estudio. En relación al uso de datos, el enfoque cuantitativo permite la aplicación de una amplia variedad de métodos de medición.

La presente investigación utilizó el enfoque mixto para la interpretación del problema ya que utilizó evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales y de otras clases para entender el problema, y así obtener un sentido más amplio del fenómeno de estudio integrando la mayor cantidad de información recabada. El objetivo de utilizar este enfoque fue lograr una perspectiva más amplia y profunda y expandir el conocimiento sobre el o los problemas.

## **1.16 Técnicas de recolección de datos**

Esta etapa consistió en recolectar los datos pertinentes sobre variables, sucesos, contextos, sujetos u objetos involucrados en la investigación. Recolectar datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- a) Seleccionar o desarrollar un instrumento o método de recolección de datos
- b) Aplicar ese instrumento o método de recolección
- c) Preparar los datos, observaciones, registros y mediciones realizadas para su análisis.

### **1.16.1 Observación**

La Observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. La observación es definida por Sierra Bravo (1997) como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus

propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

Se considera que la observación juega un papel importante en cualquier investigación ya que proporciona hechos que son elementos fundamentales en los estudios. Las observaciones facultan al observador a describir situaciones existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una fotografía escrita de la situación en estudio. La observación es una opción que nos introduce en la aventura de la inspección de nuestros modos de ver y de actuar en el mundo, mediante el empleo de todos nuestros sentidos (Páramo Bernal, 2017).

#### 1.16.1.1 Tipos de observación

Existen dos clases de observación: la observación científica y la observación no científica. La primera significa observar un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Y en la observación no científica hay que observar sin intención, sin objeto definido y, por tanto, sin preparación previa. Las modalidades de la observación científica son las siguientes:

- a. Directa: es cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.
- b. Indirecta: cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observado a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Es cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etcétera, relacionados con lo que se está investigando.
- c. Participante: es cuando para obtener datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado para conseguir información desde adentro.
- d. No participante: es aquella en la cual se recoge la información desde afuera sin intervenir para nada en el grupo o fenómeno a estudiar.
- e. Estructurada: es la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como fichas, cuadros y tablas.

- f. De campo: Es el recurso principal de la observación descriptiva ya que se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados.
- g. De laboratorio: Es la que se realiza con grupos humanos previamente seleccionados para observar sus comportamientos y actitudes. También puede realizarse en lugares preestablecidos para el efecto como museos, archivos, bibliotecas y laboratorio.

#### 1.16.1.2 Lo observado en el Centro Escolar Mixto Santa María

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en este estudio se utilizó la observación descriptiva y directa, la cual permitió realizar una visión general de los diferentes procesos de la comunicación interna en el Centro Escolar Mixto Santa María, teniendo la oportunidad de participar personalmente en algunas actividades, tales como: clases virtuales de los alumnos, reuniones de padres de familia, así como las visitas presenciales a las instalaciones del centro educativo.

Por medio de estos acercamientos se visualizó que la comunicación organizacional interna de la institución no cumple con las funciones de generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa ni de fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

La comunicación que se maneja en el centro educativo es la formal básica. Según el organigrama institucional, la misma surge desde los directivos de la institución y desciende hacia los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es transmitir instrucciones, objetivos o políticas referentes a la institución. La situación actual de pandemia ha obligado a realizar cambios en la forma de comunicación. Implementando nuevas vías a través de diferentes medios digitales y redes sociales.

Las plataformas que se utilizan actualmente para comunicarse, a nivel interno y externo, son *Edmood*, *Meet*, *Zoom*, *WhatsApp*, y algunas redes sociales como *Facebook*. Estas han tenido cierto grado de dificultad, porque es una tecnología nueva, requiriendo algún tiempo para

capacitarse e ingenio para utilizarlas como medio para impartir las clases a los alumnos, de forma no presencial.

### 1.16.2 Documentación

Dentro de la documentación consultada para la realización del diagnóstico comunicacional se facilitó el documento titulado “Proyecto institucional del Centro Escolar Mixto Santa María 2019-2023”, cuyo contenido contribuyó grandemente con la investigación, ya que contiene información sobre la naturaleza y origen de la institución, así como la visión, misión, valores, el enfoque pedagógico de los diferentes niveles educativos del centro escolar, incluyendo el reglamento de evaluación y el manual de convivencia.

### 1.16.3 Entrevistas de profundidad

La entrevista es una de las estrategias más utilizadas para obtener información en la investigación social. Permite recolectar información sobre acontecimientos o aspectos subjetivos de las personas. La entrevista se puede definir como un intercambio verbal, cara a cara entre dos o más personas para obtener información de opiniones o creencias de las demás personas. Es un instrumento muy valioso para poder interpretar los significados que las personas proporcionan a los distintos comportamientos. Gracias a la entrevista se pueden describir e interpretar aspectos de la realidad que no son generalmente observables (Aragón, 2010).

Se entrevistó a las directoras técnicas del centro educativo, Sor María del Pilar García, directora del nivel básico y Sor Paula Rosario Hernández, directora del nivel preprimario y primario. Ambas coinciden informando que los medios de comunicación que utilizan actualmente desde el inicio de la pandemia son: “Celular, *WhatsApp*, correo electrónico, las plataformas de *Zoom*, *Meet*, *Edmodo*. Anteriormente, la comunicación era a través de reuniones presenciales,

personales y de grupo, *Whatsapp*, correo electrónico y memorandos”. Además, expresan que les gustaría que se implementara una forma para evaluar las reuniones virtuales que se realizan y así saber si la información llega correctamente a sus destinatarios.

La directora García enfatiza que el medio más conveniente para trasladar la información es por medio de la forma directa a través del diálogo y conversación presencial, para evitar malos entendidos y aclarar dudas.

Por otro lado, refieren que las barreras que interfieren entre la comunicación interna son “deficiencia en el servicio de internet y escasos recursos económicos, si la comunicación es en línea, así como el perfeccionismo, la autosuficiencia, relaciones tóxicas entre maestros y el estrés, entre otros”. Las directoras consideran que la comunicación interna del centro educativo “Han sido estos meses, muy estresantes por la presión ejercida por el Ministerio de Educación. En años anteriores, las relaciones humanas no eran adecuadas, había autoritarismo, no se respetaban las opiniones de los demás, esta es mi percepción, tengo 3 meses como directora de básico. Se están haciendo esfuerzos por trabajar en equipo, respetar la dignidad del personal, escuchar sus necesidades personales y académicas, sus sugerencias, opiniones... para mejorar la calidad académica y humana, vicentina espiritual... dar confianza ”.

#### 1.16.4 Encuesta

Las encuestas se han convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales (...) esta técnica es utilizada como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos (Galindo Caceres, 1998). La encuesta está dividida en varios criterios para realizar estudios, éstos proceden tanto de las características epistemológicas como de las propiamente técnicas y relevantes a la encuesta. A continuación, se mencionan algunos criterios:

- a) Mercadotecnia: dentro de este campo están los estudios dirigidos a apoyar empresas en su labor de desarrollo, ventas de servicios o productos y comercialización.
- b) Medios de comunicación y publicidad: Estas encuestas estudian la emisión y transmisión de mensajes, así como también el impacto de los medios de comunicación y comportamientos de la audiencia.
- c) Opinión pública: Está formada por las encuestas que estudian el comportamiento político de ciudadano.
- d) Salud: Encuestas dirigidas a estudiar conocimientos, actitudes y conductas de la población con relación a temas de salud.
- e) Cultura y sociedad: generalmente son estudios académicos. También contemplan actividades comerciales, políticas y de comunicación.
- f) Organizaciones: Están dirigidas a entender el comportamiento de las entidades morales. Este tipo de encuestas se conocen como encuestas *business to business*.

En esta investigación se hizo uso de la herramienta de encuestas online, en las que participaron representantes del área administrativa, operativa y docentes. En la misma se formularon 20 preguntas cerradas de selección múltiple, utilizando la aplicación de *Google forms*.

### **1.17 Interpretación de resultados**

Los datos de los cuestionarios completados por el personal del Centro Escolar Mixto Santa María, en donde participaron 28 personas, fueron analizados e interpretados. A continuación, se presenta una serie de gráficas relacionadas con las preguntas realizadas y para cada una se incluye una breve descripción de la información.



**Figura 2**

*¿Por qué medio se comunican entre los miembros del centro escolar?*



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
WhatsApp	19	67.9%
Teléfono	3	10.7%

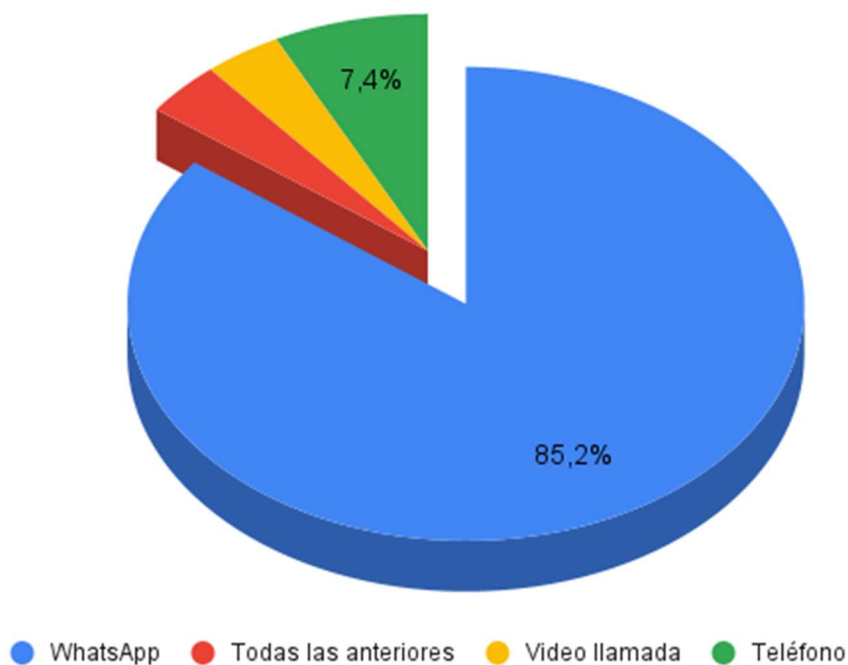
Fuente: Elaboración propia

De las 28 personas encuestadas, el 67,9% indicó que la comunicación entre los miembros es a través de *WhatsApp*, un 10.7% por teléfono y el resto por otros medios como correo electrónico, video llamadas y otras plataformas de comunicación.

Lo que significa que no hay un medio impuesto por el cuál las personas puedan comunicarse entre miembros y todos se comunican de diferentes maneras, aunque el principal medio de comunicación es por medio de un celular si hay un registro que soporta dicha comunicación.

**Figura 3**

*¿Qué medio utilizan para convocar a una reunión entre docentes y coordinación?*



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Teléfono	2	7.4%
Todas las anteriores	1	3.7%
Video llamada	1	3.7%
WhatsApp	23	85.2%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	

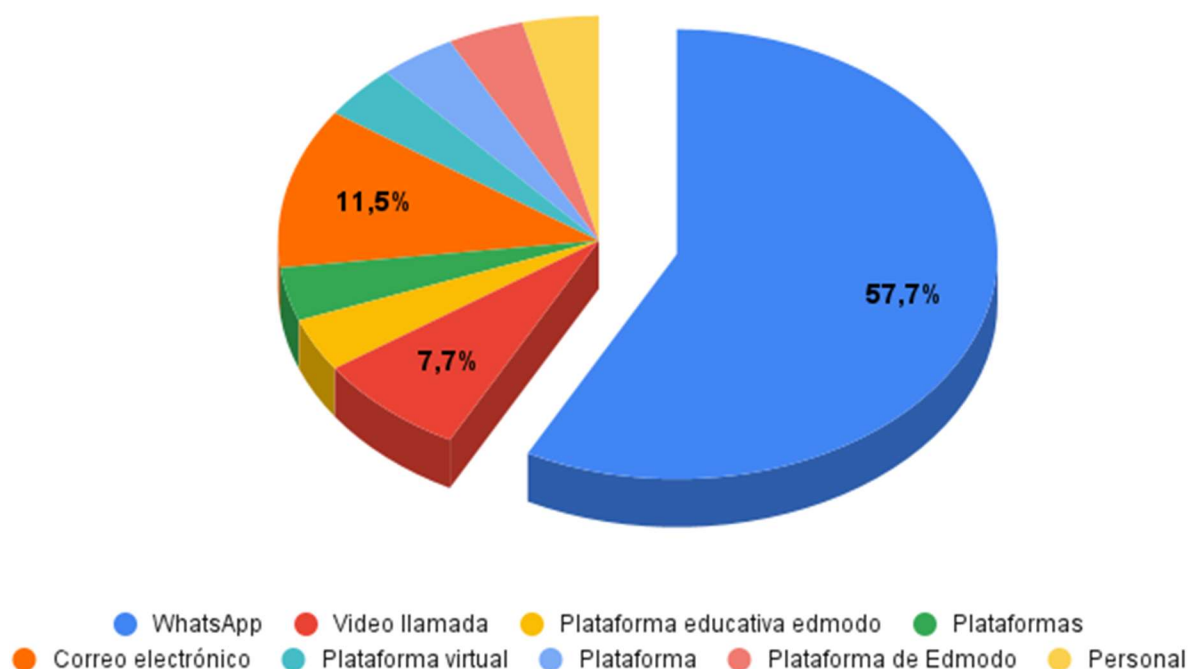
Fuente: Elaboración propia

Los resultados demuestran que de 28 encuestados un 85.2% convocan las reuniones por medio de *WhatsApp*, un 7.4% indican que se convocan a través de teléfono y el resto por otros medios.

Esto demuestra que la plataforma digital es el principal medio para convocar a las reuniones formales entre docentes y coordinaciones. Esta comunicación de mensajería instantánea puede ayudar a que asistan a las mismas, ya que es una comunicación en tiempo real y muy personal. Esta herramienta permite una comunicación rápida y directa pero informal.

**Figura 4**

*¿Para usted cuál es el medio de comunicación más conveniente para trasladar la información de las actividades o tareas a realizar?*



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	3	11.5%
Personal	1	3.8%
Plataformas	6	19.3%
Video llamada	2	7.7%
WhatsApp	15	57.7%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	

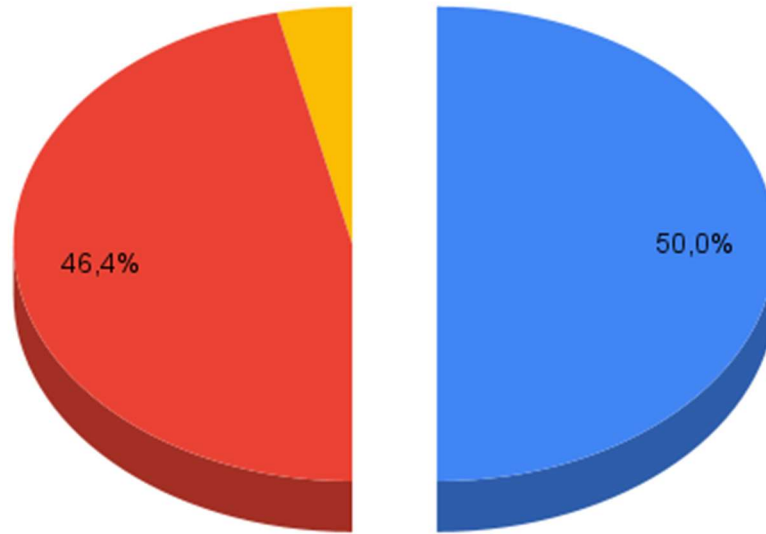
Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el 57.7% de los 28 maestros encuestados indican que *WhatsApp* es el medio más conveniente para trasladar información, el 11.5% manifiesta que es por correo electrónico, el 7.7% indicó que por video llamada y el resto por otros medios de comunicación.

Lo que significa que hay una variedad de percepciones para trasladar información por lo que se interpreta que se debe estandarizar un medio para el traslado de información de actividades y tareas a realizar.

**Figura 5**

*¿Cómo califica usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta la institución?*



● Bueno ● Muy Bueno ● Regular

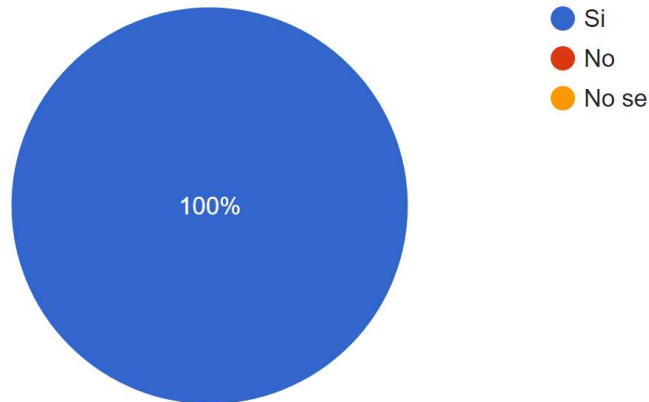
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Bueno	14	50.0%
Muy Bueno	13	46.4%
Regular	1	3.6%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejados indican que, de 28 encuestados, un 50% de la población encuestada opina que la comunicación interna es buena, un 46,4% muy buena y el 3,6% regular. Estos resultados nos indican que, sí existe una comunicación interna buena, pero se necesita trabajar y reforzar en los métodos de traslado de la información para que la percepción de todo el personal sea muy buena o excelente.

**Figura 6**

*¿Considera accesible la comunicación con el coordinador de su área de trabajo?*



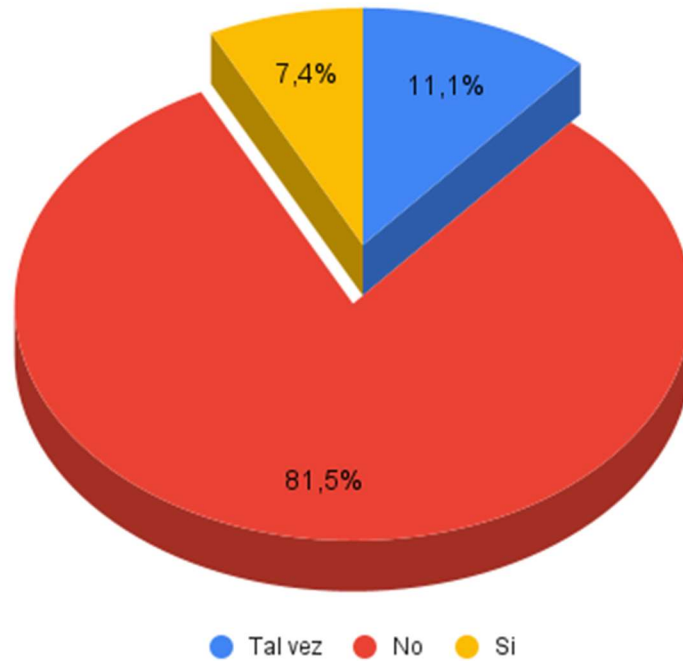
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	28	100%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 100% de las 28 personas encuestadas consideran accesible la comunicación con el coordinador. Esto refleja que el coordinador está dispuesto a atender al personal y les da accesibilidad para trabajar conjuntamente y entablar cualquier tipo de comunicación. Esta buena comunicación proporciona, a nivel interno, una mayor productividad, calidad, integración del personal y mejores resultados. Esto refleja que agiliza los flujos de información y se percibe un clima organizacional adecuado.

**Figura 7**

*¿Considera que existe alguna barrera a la hora de comunicarse con su coordinador?*



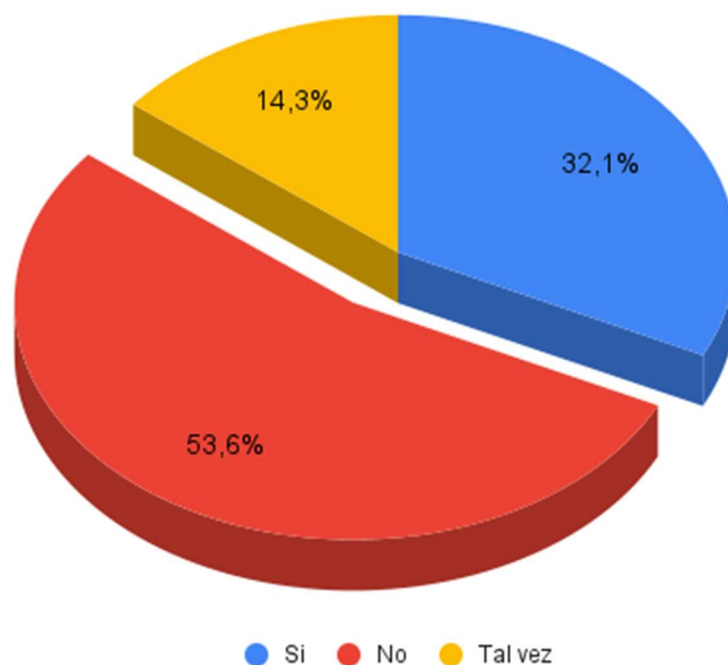
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	7.4%
No	22	81.5%
Talvez	3	11.1%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 81,5% de las respuestas de 28 encuestados indican que no existen barreras de comunicación con los coordinadores, aunque el 7,4% indican que sí y el 11,1% tal vez. Esto es una respuesta contradictoria a lo que se cuestionó anteriormente, ya que indicaron que la comunicación es accesible con la coordinación. Por lo que se supone que debe trabajarse en las barreras de comunicación que se están presentando, éstas pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor o en la misma retroalimentación de la información que se recibe.

**Figura 8**

*¿Han tenido falta de información que le haya provocado alguna dificultad o problema para el desarrollo de sus labores dentro del centro educativo?*



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	9	32.1%
No	15	53.6%
Tal vez	4	14.3%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

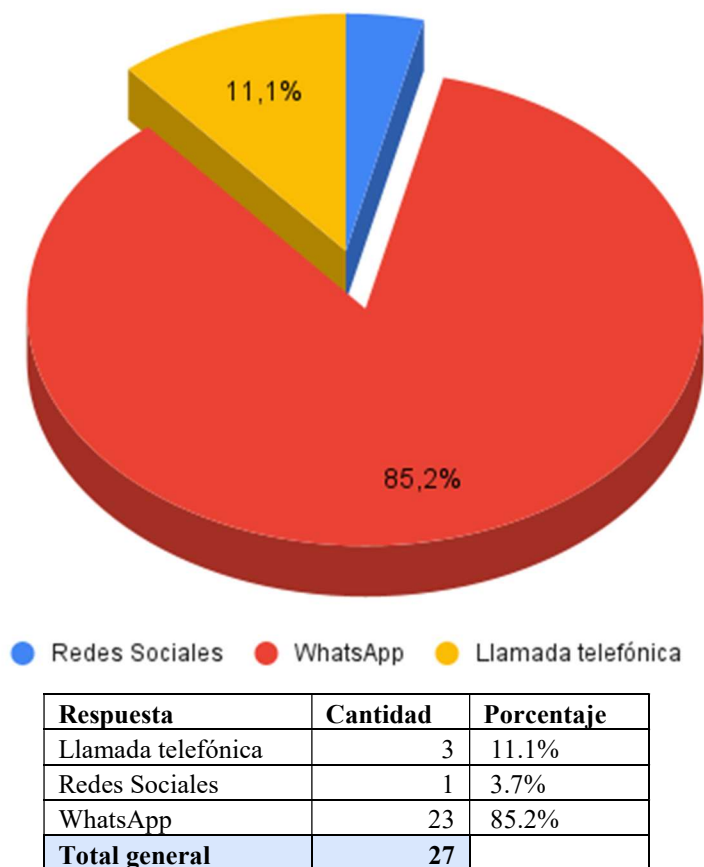
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de esta gráfica nos indican que de 28 encuestados el 53,6% de las personas no han tenido algún problema en sus labores por falta de información, un 32,1% indican que sí han tenido problemas por falta de información y el 14,3% indican que tal vez han tenido dificultades en sus labores.

Se interpreta que sí es un problema para el desarrollo de sus actividades la falta de información, pero no se da frecuentemente, por lo que se puede realizar alguna acción para evitar estos inconvenientes que afectan directamente en las labores.

**Figura 9**

*¿Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de información con sus compañeros del mismo nivel jerárquico?*



Fuente: Elaboración propia

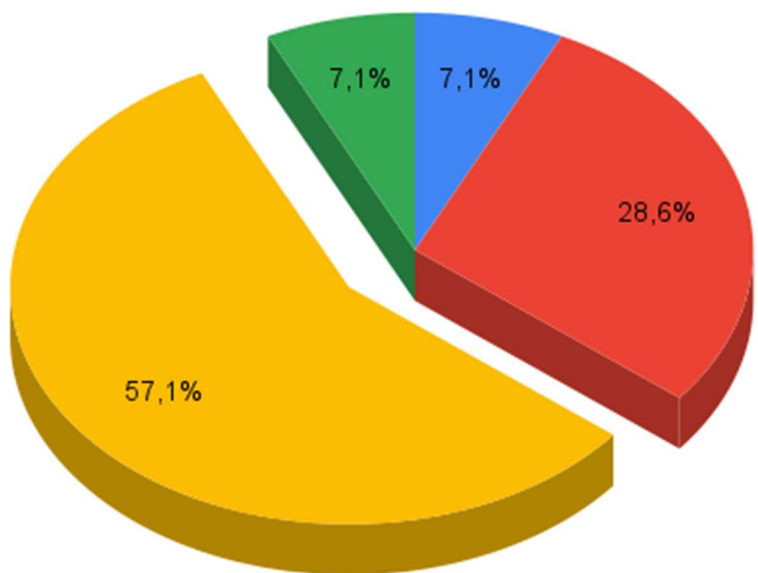
Los resultados indican que de 28 encuestados el 85,2% se comunica con sus compañeros por medio de *WhatsApp*, un 11,1% se comunica por medio telefónico y un 3,7% se comunican a través de redes sociales.

Esto se interpreta que los maestros actualmente mantienen sus relaciones internas comunicándose por medio de la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp*, dicha plataforma reemplazó la comunicación persona a persona debido a la pandemia que afecta actualmente al país.



**Figura 10**

*¿Cómo califica la comunicación interna del Centro Escolar Mixto Santa María?*



● Regular ● Muy Bueno ● Bueno ● Puede Mejorar

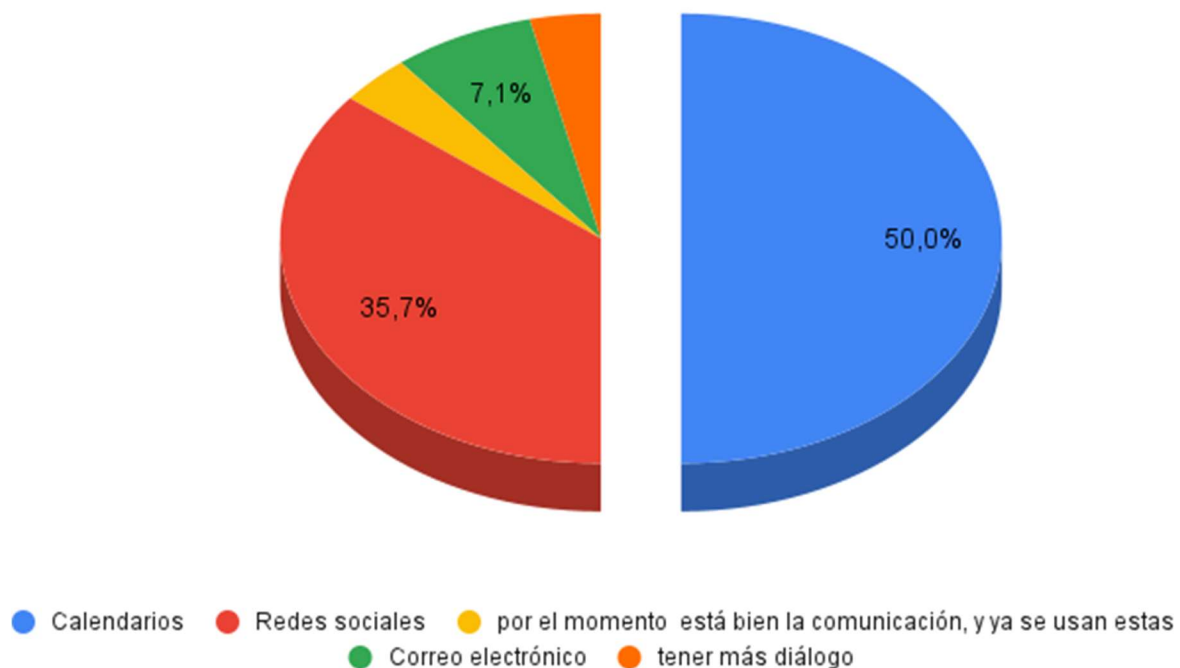
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Regular	2	7.1%
Muy bueno	8	28.6%
Bueno	16	57.1%
Puede mejorar	2	7.1%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 57,1 % de las 28 personas encuestadas indican que la comunicación interna es buena, el 28,6% muy buena, y el 14,2% se dividen en regular y puede mejorar. Lo que nos indican estos resultados es que hay que trabajar en los métodos de comunicación para que la percepción de comunicación sea mejor.

**Figura 11**

*¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar o mantener una buena comunicación tanto con la coordinación y con la dirección general del centro educativo?*



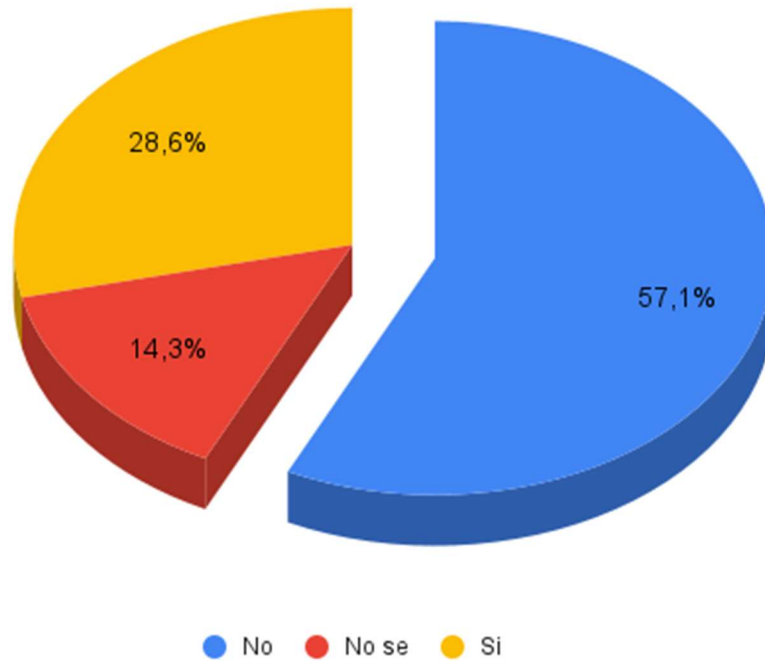
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Calendarios	14	50.0%
Correo electrónico	2	7.1%
por el momento está bien la comunicación...	1	3.6%
Redes sociales	10	35.7%
tener más diálogo	1	3.6%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 50% de los 28 encuestados indicaron que la herramienta que puede ayudarlos a mantener una buena comunicación son los calendarios, un 35,7% a través de redes sociales y el resto por correo electrónico.

**Figura 12**

*¿Actualmente manejan alguna forma de evaluación de reuniones?*

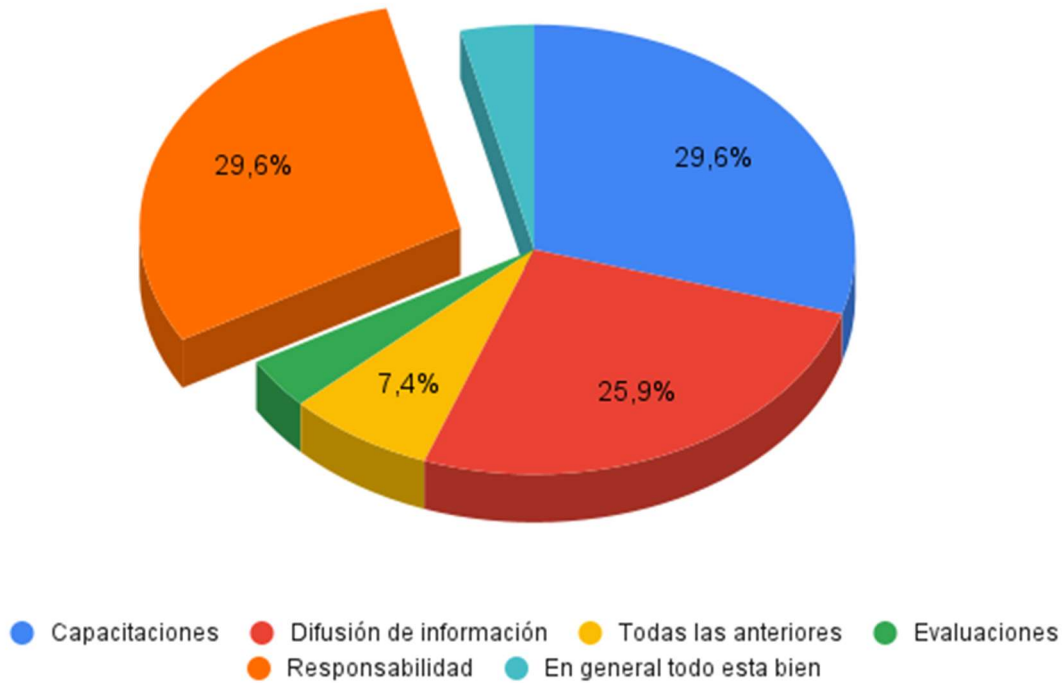


Fuente: Elaboración propia

De los 28 encuestados el 57,1% indicaron que no se cuenta con ninguna forma de evaluar las reuniones y el 28,6% indican que sí, por lo que es necesario dar a conocer a todo el personal esas evaluaciones para que todos tengan la misma información y conocimiento de que sí se realizan evaluaciones.

**Figura 13**

*¿Qué considera que debería de cambiar para obtener una comunicación interna adecuada entre coordinación y maestros?*



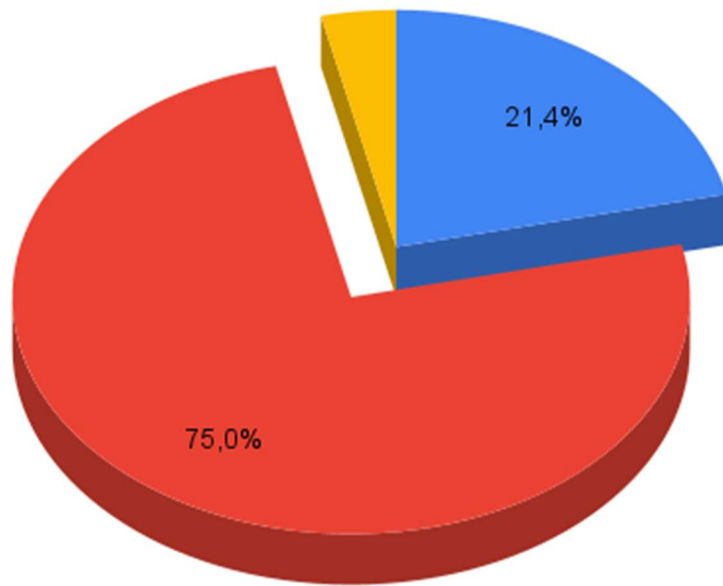
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Capacitaciones	8	29.6%
Difusión de información	7	25.9%
En general todo está bien	1	3.75%
Evaluaciones	1	3.75%
Responsabilidad	8	29.6%
Todas las anteriores	3	7.4%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 29,6 % de 28 personas encuestadas indican que una de herramientas para incluir y mejorar la comunicación interna son las capacitaciones, y el otro 29,6 % indican que debe mejorar la responsabilidad de cada miembro para una buena comunicación. También nos damos cuenta de que un 25,9% indican que tiene que haber una mejora en la difusión de mensajes claros.

**Figura 14**

*¿Le gustaría que existiera una forma de evaluar las reuniones y los temas tratados?*



● Tal vez ● Si ● No

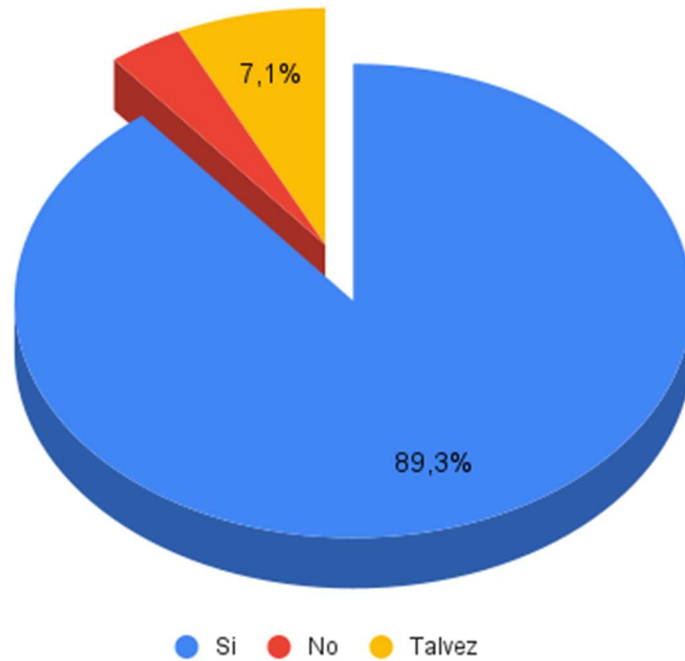
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	21	75.0%
No	1	3.6%
Talvez	6	21.4%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica proyecta que de 28 encuestados el 75% si está de acuerdo en implementar evaluaciones para evaluar los temas tratados en las reuniones internas y así evaluar la retroalimentación de los mensajes transmitidos en estas.

**Figura 15**

*¿Tiene conocimiento sobre la línea de jerarquía que existe en el centro escolar?*



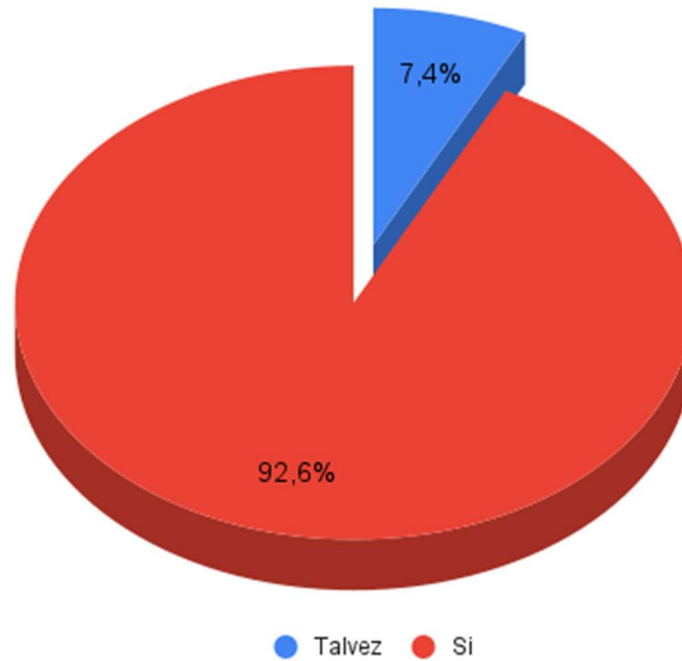
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	25	89.3%
No	1	3.6%
Talvez	2	7.1%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

De 28 encuestados el 89,3% indican que sí conocen las líneas jerárquicas del centro educativo pero vemos que se refleja una inseguridad de conocimiento con ese 7,1% que dicen que talvez las conocen. Por lo que se tienen que tomar acciones para que el cien por ciento tengan conocimiento de las líneas jerárquicas.

**Figura 16**

*¿Conoce la misión, visión y objetivos del centro escolar?*



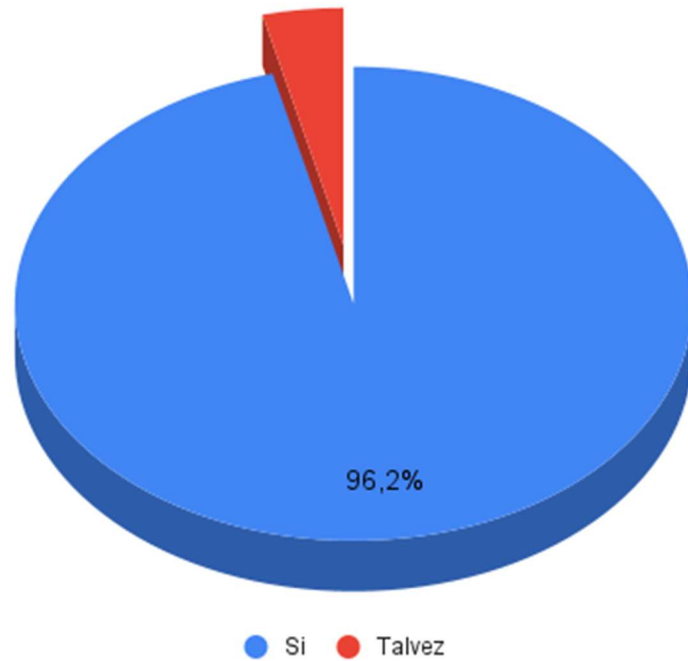
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	26	92.6%
Talvez	2	7.4%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

Un 7,4% no conocen la misión, visión y objetivos del centro educativo por lo que es importante reforzarlo através de campañas internas para la identificación con la institución. Y fortalecer el clima organizacional con todo el personal.

**Figura 17**

*¿Conoce los valores del centro educativo?*



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	26	96.2%
Talvez	2	3.8%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

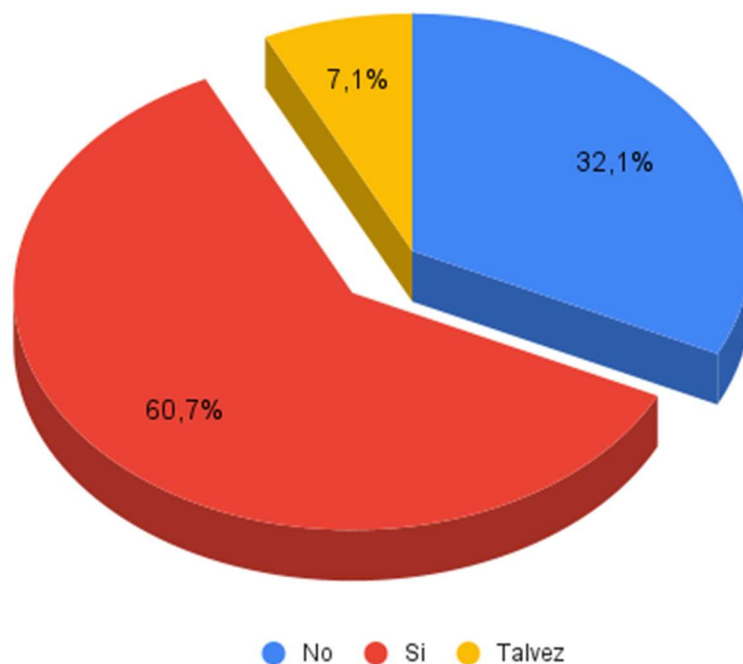
Fuente: Elaboración propia

El 96% de los 28 encuestados contestaron que, si conocen los valores del centro educativo, por lo que se debe trabajar para que el otro pequeño porcentaje también los conozca de manera inmediata para que se trabaje conjuntamente en la misma línea.



**Figura 18**

*¿Conoce algún manual de comunicación interna que exista para procesos de docentes, coordinaciones o administrativos?*



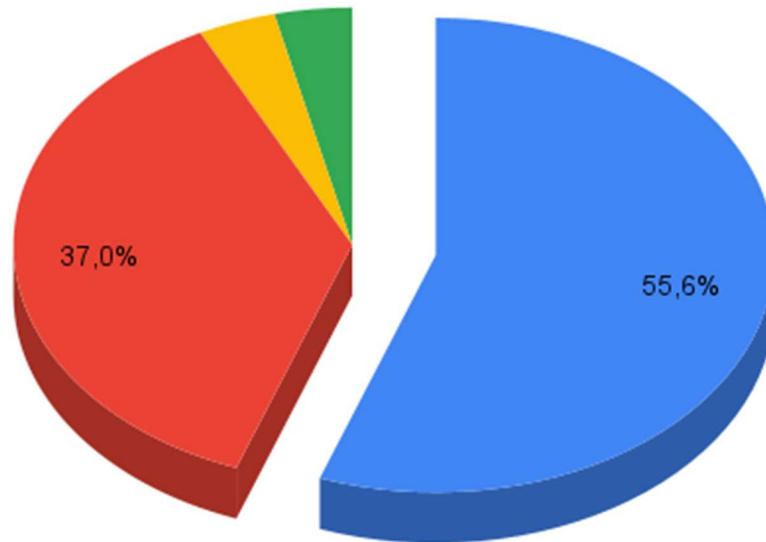
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	17	60.7%
No	9	32.1%
Talvez	2	7.1%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

El 60,7% de 28 encuestados dice conocer el manual de comunicación interna, un 32,8% no conoce sobre este tema por lo que es importante socializarlo de forma general para que todo el personal lo conozca y se aplique de la mejor manera.

**Figura 19**

*¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la empresa?*



● Siempre ● A veces ● Pocas Veces ● Nunca

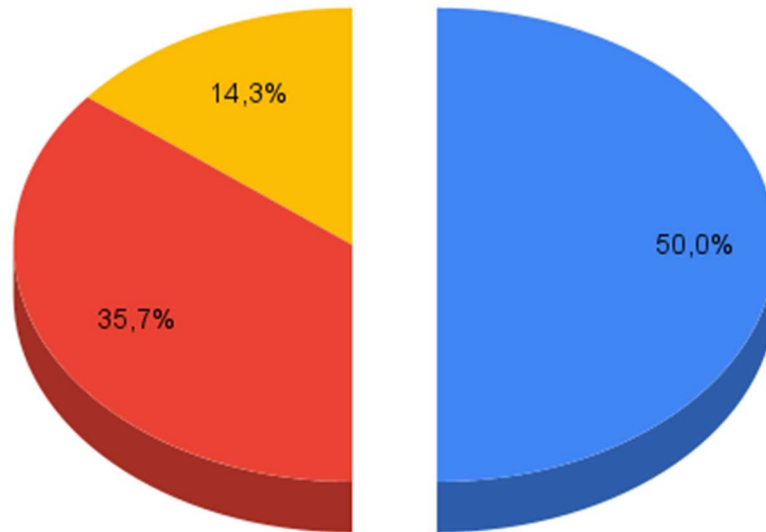
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	55.6%
A veces	10	37.0%
Pocas veces	1	3.7%
Nunca	1	3.7%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica vemos proyectado que el 55,6% considera que la cultura organizacional siempre tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades de la empresa. El 37,0% concidera que a veces la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo interno.

**Figura 20**

*¿Cree que el clima organizacional de la empresa es el más adecuado?*



● A veces ● Siempre ● Pocas Veces

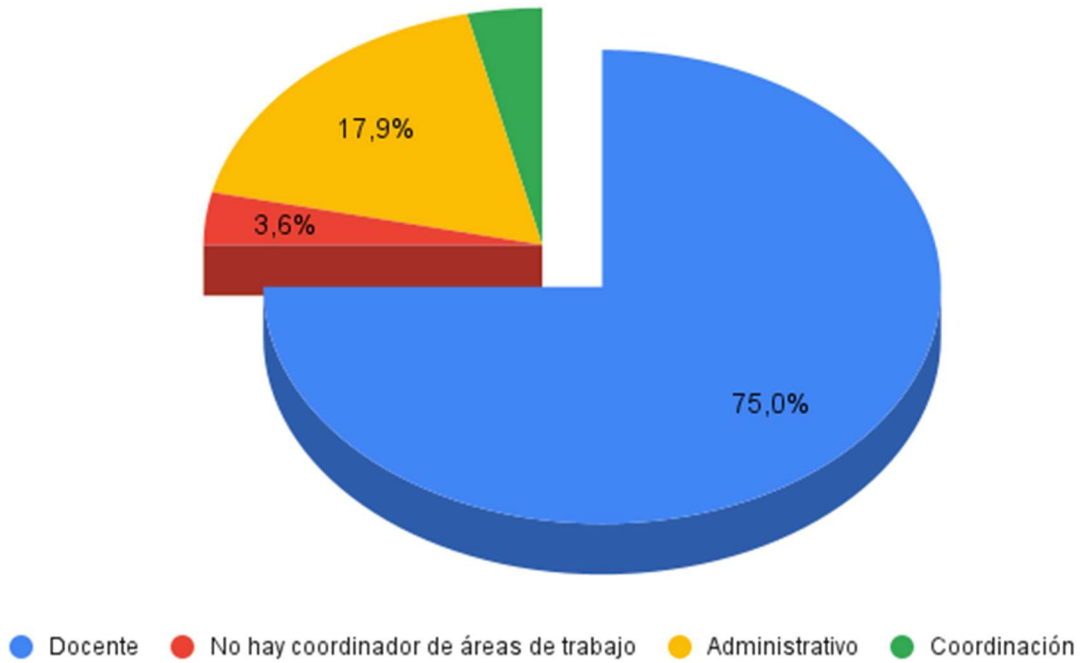
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
A veces	14	50.0%
Siempre	10	35.7%
Pocas Veces	4	14.3%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

De 28 encuestados el 50% creen que el clima organizacional de la institución a veces es el más adecuado, el 35,7% indica que siempre y el 14,3% pocas veces. Por lo que deben realizarse acciones para mejorar este tema.

**Figura 21**

*¿A qué área de trabajo pertenece?*



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Docente	21	75.0%
Sin información	1	3.6%
Administrativo	5	17.9%
Coordinación	1	3.5%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	

Fuente: Elaboración propia

En relación con el área de trabajo del personal del Centro Escolar Santa María, se presenta en la gráfica, la distribución y se encontró que el 75,0 % son docentes, 17,9% son administrativos y el resto pertenece a otras áreas.

## 1.19 FODA

Un análisis FODA es una herramienta diseñada para comprender la situación de una organización. Se utiliza para comprender el contexto de la organización. El FODA combina el contexto interno y externo por medio de una matriz. Este análisis es una parte fundamental de la estrategia de toda empresa. La combinación de sus elementos permite que las empresas puedan realizar su planificación y así tomar sus decisiones.

El contexto de una organización son los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la empresa. Los factores internos se consideran como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. Y los factores externos son considerados como todos los factores que surgen de los entornos legales, culturales, sociales, tecnológicos, competitivos y económicos que puedan afectar a la empresa.

Los factores externos se clasifican en oportunidades y amenazas dentro de la matriz FODA. Las oportunidades son todo lo que existe fuera de la organización y que puede aprovecharse para potenciar su desempeño. Las amenazas es todo aquello que rodea la organización que puede representar un riesgo a corto, mediano o largo plazo. Es importante conocer el contexto externo para la toma de decisiones acertadas. Generalmente estas situaciones y factores externos pueden representar un beneficio o una oportunidad para la empresa. O también una amenaza o limitación en su operación.

Por otra parte, el contexto interno se refiere a las cuestiones relativas a los valores, cultura en el desempeño de una organización. Algunos ejemplos pueden ser procesos, tecnología, recursos, políticas internas, cultura organizacional, valores y comunicación. El aspecto interno revisa los aspectos de la organización y estos se clasifican en fortalezas y debilidades.

Del análisis FODA realizado en el Centro Escolar Santa María, se obtuvieron los siguientes resultados:

Fortalezas:

- a) Accesibilidad del personal administrativo
- b) Interés por mejorar la comunicación dentro de la institución
- c) Ánimo de cooperación entre el personal
- d) Cuentan con programaciones y calendarizaciones de actividades
- e) La mayoría cuenta con equipo de cómputo en casa.

Oportunidades:

- a) Cuentan con un laboratorio de computación con disponibilidad de uso de computadoras
- b) Posibilidad de realizar alianzas con instituciones que apoyan la educación con donación de equipo
- c) Con uso adecuado de la tecnología se puede aumentar la buena comunicación con los maestros
- d) Creación de manuales de comunicación
- e) Uso correcto de las redes sociales para transmitir mensajes

Debilidades:

- a) No se cuenta con un presupuesto adecuado
- b) No hay departamento de recursos humanos o de comunicación
- c) Diseño confuso del organigrama
- d) Falta de responsabilidad de algunos maestros para estar presentes en las reuniones virtuales
- e) Debilidad en la señal de internet
- f) No cuentan con formatos de evaluación de reuniones
- g) El personal no cuenta con suficientes conocimientos tecnológicos

Amenazas:

- a) Fallas tecnológicas de comunicación

- b) Precios altos del uso de internet
- c) Desorden en el uso de las redes sociales con varios perfiles abiertos.
- d) Actitudes negativas del personal como chismes, envidia, egoísmo e informalidad.

## **1.20 Problemas detectados**

En la institución no se cuenta con una adecuada capacitación en el área tecnológica y uso de plataformas virtuales lo que limita la comunicación eficiente entre el personal educativo. El presupuesto bajo impide que se adquieran nuevos equipos de cómputo, capacitaciones para el personal ni pagar una mejor velocidad de internet.

No se cuenta con un departamento de recursos humanos quienes son los encargados de realizar manuales y normativos para darle seguimiento a las labores que se realizan. Tampoco cuentan con formatos de evaluaciones del personal. Algunos miembros de trabajo manifiestan actitudes negativas que dificultan el trabajo en equipo y el cumplimiento de los valores de la institución.

## **1.21 Planteamiento del problema comunicacional**

Esta investigación buscaba responder a la interrogante: ¿De qué manera podría funcionar una comunicación interna efectiva en el Centro Escolar Mixto Santa María, dentro de las limitaciones tecnológicas, económicas y organizacionales que poseen actualmente?

¿Cómo el Centro Escolar Mixto Santa María puede gestionar recursos económicos para fortalecer la tecnología y la estructura organizacional?

La comunicación interna cumple un papel esencial en las organizaciones ya que contribuye a que el personal esté comprometido con la estrategia corporativa y que los colaboradores sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar el éxito con los objetivos estratégicos. Si

no hay comunicación no hay actividad organizada. La buena comunicación interna ayuda en un alto porcentaje a la identificación organizacional y al cumplimiento de la visión y misión de la institución.

## **1.22 Indicadores de éxito**

El personal administrativo demuestra accesibilidad para la implementación de un plan de comunicación estratégica. Esto en conjunto con el ánimo de cooperación entre el personal hace que puedan gestionarse proyectos que mejoren la comunicación interna. Una campaña de comunicación interna para la identificación institucional puede colaborar a mejorar el clima laboral.

Posibilidad de conseguir apoyo ad honorem para recibir capacitaciones sobre el uso de plataformas de comunicación, uso correcto de redes sociales, así como la asesoría de un buen manejo del equipo de cómputo.

## **1.23 Proyecto a desarrollar**

El proyecto a desarrollar es el diseño de estrategias para fortalecer la comunicación interna del Centro Escolar Mixto Santa María, por medio de la actualización del Manual de Comunicación y Procesos Internos, para que sea utilizado a un mediano plazo y aplicado por todo el personal del centro educativo.

Mediante la actualización y uso de nuevas tecnologías y formas de comunicación digital, se busca formar una conexión con la identificación institucional y ayudar a lograr los objetivos del centro escolar cuya finalidad es brindar un servicio educativo y formativo para convertir a los estudiantes en verdaderos líderes de la sociedad.



## **Capítulo 2**

### **Plan estratégico**

#### **2.1 Plan estratégico de comunicación**

Se basa en un proceso lógico secuencial que involucra investigar, analizar, planificar, ejecutar y evaluar. “La planificación estratégica es un proceso continuo y sistémico que relaciona el futuro con las decisiones actuales en el contexto de cambios situacionales y que se expresa en la formulación de un conjunto de planes interrelacionados” (Steiner, 1983).

Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus diferentes áreas de trabajo. Un plan de comunicación apoya el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en una organización; y, por lo tanto, fortalece su desarrollo.

El plan de comunicación es una herramienta vital para cada organización, puesto que toda organización que busca el éxito, debe fundamentarse en esta herramienta de gestión estratégica que permite el desarrollo de procedimientos técnicos en forma planificada y sostenida. La aplicación de un plan de comunicación posibilita concretar políticas comunicativas para alcanzar las metas y objetivos de una empresa.

#### **2.2 Misión del plan**

Contribuir con un plan estratégico encaminado a impulsar una correcta comunicación interna, optimizando los recursos económicos y humanos para fortalecer las diversas actividades que intervienen en el proceso de educación y formación que brinda el Centro Escolar Mixto Santa María.

## **2.3 Visión del plan**

Que el plan estratégico se constituya en la herramienta esencial para mejorar la comunicación interna y la identificación organizacional, en el Centro Escolar Mixto Santa María, convirtiéndose referente para otras instituciones educativas, en época de pandemia.

## **2.4 Elementos comunicacionales**

### **2.4.1 Comunicación interna**

La comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro, u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. Es la transferencia de un mensaje, de un emisor a un receptor. En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios o clientes lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

La comunicación interna es la comunicación que se da dentro de una organización, es la vida de cualquier organización, la manera en cómo las personas reciben y emiten la información que necesitan dentro de una empresa. La comunicación interna es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros de trabajo, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo y al logro de los objetivos organizacionales.

“La comunicación interna es contar a la organización lo que la organización está haciendo. Es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa, (...) se tiene la intención de transmitirles informaciones” (Capriotti, 1998).

## 2.4.2 Emisor

Es la fuente de comunicación, quien desea transmitir un pensamiento o idea a otro u otros. Puede tratarse de cualquier individuo interno o externo de una organización o empresa. El emisor es quien inicia la comunicación, puede ser una persona o un grupo de personas que elaboran y envía un mensaje.

## 2.4.3 Receptor

Es el sujeto que recibe el mensaje y la información que le emitió el emisor.

**Tabla 1**

*Clasificación de los emisores y receptores*

Intrapersonal	Consigo mismo.
Interpersonal	Entre dos personas.
Grupal	Grupo pequeño entre tres o más personas.
Pública	Una persona o un grupo ante un público.
Masiva	Una persona o un grupo hacia un número indeterminado de receptores a través de diversos medios.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.4.4 Código

El código es un conjunto de símbolos que se estructuran de tal manera que tengan algún significado para alguien; es un sistema de signos con normas de uso y procedimientos, como por ejemplo un idioma. Es la forma en que se estructurará el mensaje, incluyendo la habilidad, actitud, los conocimientos y el sistema socio cultural. El código debe ser conocido por el emisor y por el receptor para que pueda ser entendido con facilidad.

Es el sistema de signos que emplea el emisor para estructurar su mensaje, que debe ser conocido por el receptor para entenderlo. Los códigos más utilizados para comunicar es la lengua oral o escrita, existen otros códigos que también son utilizados en el proceso de comunicación y son dibujos, colores, luces, movimientos como por ejemplo el lenguaje de señas.

#### 2.4.5 Mensaje

Es toda la información que se transmite al receptor. El emisor puede transmitir el mensaje por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales o señales (Pérez Gutierrez, 2002).

#### 2.4.6 Canal de comunicación

Es el medio a través del cual se transmite el mensaje. El mensaje puede ser oral o escrito, a través de cualquier medio de comunicación. El canal de comunicación es considerado como el vehículo para transmitir o difundir un mensaje.

**Tabla 2**

*Clasificación de los canales de comunicación*

Verbal	Utiliza signos lingüísticos, palabras orales o escritas, entonaciones, puntuación.
No verbal	Su clasificación atiende al sentido corporal por medio del cual se lleva a cabo la comunicación: olfativa, gustativos, visual, auditiva, táctil e íconos.
Electrónica	Se realiza de acuerdo con los recursos que la tecnología permita para establecer comunicación con otros.

Naturales	Son los que el humano posee de manera innata y mediante los cuales se relacionan con el exterior, es el caso de los cinco sentidos: vista, tacto, olfato, gusto y oído.
Artificiales	Son los que el hombre ha creado para transportar los mensajes a lo largo del tiempo como por ejemplo los medios de comunicación: radio, televisión, internet, etc.

Fuente: Elaboración propia.

### 2.4.7 Ruido

Es todo aquello que entorpece la comunicación. Es cualquier factor que perturba o confunde la comunicación, logrando interferir en el proceso de comunicación. Estos factores pueden ser internos o externos; por ejemplo, no prestar la debida atención o sonidos en el ambiente.

Debido a que el ruido puede interrumpir en la comprensión de los mensajes en el proceso de comunicación, es necesario que los miembros de cualquier organización, pongan especial interés en los factores que originen y hagan crecer el ruido con la finalidad de lograr una mejor comunicación.

### 2.4.8 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es aquella que se realiza en las instituciones y forma parte de su cultura y de sus normas (De Castro, 2014). Es el conjunto de proceso de información y de comunicación de las empresas para transmitir mensajes entre sus trabajadores y directivos o viceversa.

Entre los medios de comunicación más conocidos dentro de las empresas se encuentra el memorándum, que es un medio escrito entre departamentos. El correo electrónico a través de internet.

**Tabla 3**

*Clasificación de la comunicación organizacional*

Clase	Objetivos	Ventajas
Vertical	Se da entre profesionales o unidades de distinto nivel jerárquico	Permite aconsejar, informar, dirigir, evaluar e instruir a los profesionales acerca de las metas y políticas organizacionales.
Ascendente	Se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior.	Permite conocer el clima laboral. Aumenta el compromiso laboral. Mejora la calidad de las decisiones.
Descendente	Nace en un nivel jerárquico superior y se dirige a un nivel inferior.	Genera confianza respecto a los superiores. Proporciona información detallada a las personas sobre lo que tienen que hacer. Ofrece un canal directo entre la coordinación para la solución de problemas.
Horizontal	Entre profesionales de diferentes unidades del mismo nivel jerárquico o entre los compañeros de un grupo de trabajo.	Favorece el trabajo en equipo. Previene malos entendidos entre compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

## **2.5 Alcances y límites de estrategias**

La propuesta de este proyecto es para mejorar el rendimiento de los colaboradores a través de optimizar la comunicación interna, trabajo en equipo y las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

### **2.5.1 Alcances**

Dentro de los alcances con este proyecto de comunicación se mencionan los siguientes:

- a) Implementar un manual de comunicación interna
- b) Crear formatos de evaluación bimestrales
- c) Realizar capacitaciones para docente y directivos en las áreas de tecnología y trabajo en equipo
- d) Motivar a que haya una mayor identidad corporativa por parte de los docentes del centro educativo

### **2.5.2 Limites**

Uno de los principales límites identificados para la buena ejecución del presente proyecto son las barreras de comunicación interna que se presentan en el Centro Escolar Santa María, los cuales se pueden mencionar como las actitudes negativas de algunos miembros del personal para trabajar en equipo y falta de interés en el cumplimiento de los valores del centro educativo.

Otros obstáculos importantes a mencionar son la falta de un presupuesto para la compra de equipo de cómputo moderno y mejorar la calidad y velocidad del servicio de internet para el centro educativo.

## **2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional**

Este proyecto se definió en función directa de los problemas y necesidades que se detectaron en el diagnóstico de comunicación realizado anteriormente. En el cual se proyectó que es necesario reforzar la comunicación interna a través de la implementación de una estrategia de comunicación creativa, la cual incluyó realizar campañas internas de fidelización con los valores del centro educativo, talleres para docentes sobre trabajo en equipo y tecnología, además de, formalizar un manual de comunicación interna para que sea aplicado y proporcione resultados de éxito.

### **2.6.1 Objetivos del plan estratégico**

Fortalecer los procesos de comunicación interna del Centro Escolar Mixto Santa María

- a) Mejorar la comunicación virtual interna
- b) Desarrollar una imagen positiva del centro educativo creando una identidad propia con los valores de la institución.
- c) Optimizar las redes sociales institucionales.

### **2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos**

- a) Las acciones que se sugieren realizar para el logro del cumplimiento de los objetivos son los siguientes:
- b) Trabajar conjuntamente con las direcciones del centro educativo para socializar el proyecto con los docentes.
- c) Producir material comunicacional que sea creativo y llame la atención del grupo objetivo.
- d) Redactar un manual de comunicación interna que sea fácil de comprender y aplicar



- e) Promocionar una campaña interna de comunicación para realizar los valores, visión y misión de centro educativo
- f) Realizar material gráfico relacionado con los principios de la institución para difundirlo en redes sociales.
- g) Organizar capacitaciones, talleres y actividades virtuales para el fortalecimiento de las aptitudes y actitudes del personal del centro educativo.
- h) Proponer un cuestionario de evaluación de cumplimiento del manual de comunicación interna.
- i) Plantear una estrategia de marketing en *Facebook* para la optimización de la página institucional.

### 2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento

Reconocer el éxito y los objetivos alcanzados es importante, ya que eso motiva a seguir trabajando y luchando por alcanzar todo aquello que como institución se proponen. En este proyecto se propone para evaluar el cumplimiento de los objetivos la utilización de las siguientes herramientas que nos proyectaran datos cualitativos y cuantitativos:

- a) Encuesta para la evaluación del cumplimiento del manual de comunicación interna
- b) Ficha de cumplimiento de ejecución de acciones de comunicación.
- c) Uso de *KPI* (indicadores clave de desempeño) para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se llevarán a cabo durante el desarrollo del plan de comunicación interna.
- d) Análisis de las estadísticas que proporciona la aplicación de *Facebook* en cuanto a rendimiento y tráfico de datos.
- e) Evaluaciones cortas al finalizar talleres y capacitaciones para observar el porcentaje de aprendizaje sobre diferentes temas.

- f) Utilización de la herramienta gratuita en línea llamada *Trello* que ayuda a evaluar la productividad en equipo a través de tableros personalizados, además de asignar tareas, fijar plazos y consultar calendarios.

#### 2.6.4 Los instrumentos

**Tabla 4**

*Instrumentos de trabajo*

Cantidad	Descripción	Tiempo a ejecutar
2	Talleres impartidos al personal docente	3 semanas
2	Capacitaciones para personal administrativo	1 semana
6	Banners promocionales institucionales	2 semanas
20	Mantas vinílicas con logotipo institucional	2 semanas
6	Diseños digitales institucionales	2 semanas
20	Agendas institucionales (diseño e impresión)	2 semanas
1	Manual de procedimientos de comunicación interna (Redacción, revisión)	4 semanas

Fuente: Elaboración propia.

## 2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

**Tabla 5**  
*Propuesta 1*

Actividad	Descripción
Capacitaciones y talleres	<p>Versión 1</p> <p>Tema: Comunicación estratégica</p> <p>Objetivo: Dirigida a las directoras y coordinadores del centro educativo para adquirir habilidades para desarrollar una buena comunicación estratégica.</p> <p>Duración: 1 día impartido por el INTECAP</p>
	<p>Versión 2</p> <p>Tema: Estrategia para mejorar la comunicación y productividad del trabajo en equipo.</p> <p>Objetivo: Fomentar nuevas estrategias para el trabajo en equipo.</p> <p>Duración: 2 días, INTECAP</p>
	<p>Versión 3</p> <p>Tema: Tutor Virtual</p> <p>Objetivo: Actualizar conocimientos para la enseñanza a nivel virtual</p> <p>Duración: 1 semana, INTECAP</p>
	<p>Versión 4</p> <p>Tema: Redes sociales corporativa</p> <p>Objetivo: Actualización y uso correcto para transmitir mensajes</p> <p>Duración: 1 día</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6***Propuesta 2*

Actividad	Descripción
Productos impresos	<p>Versión 1</p> <p>Tipo de producto: Banners institucionales</p> <p>Tema: Visión, Misión y valores de la institución</p> <p>Objetivo: Mostrar y recordar la identidad institucional para garantizar la fidelización corporativa.</p> <p>Medidas: 1.00 x 0.50 metros.</p> <p>Cantidad: 6 unidades</p> <p>Ubicación: en los dos ingresos a la institución (Puerta de primaria y puerta de básicos)</p>
	<p>Versión 2</p> <p>Tipo de producto: Manta Vinílica</p> <p>Tema: Inscripciones 2022</p> <p>Objetivo: dar a conocer sobre las inscripciones abiertas para el próximo ciclo escolar.</p> <p>Medidas: 1.00 x 1.00 metros</p> <p>Cantidad: 2 unidades</p> <p>Ubicación: en los dos ingresos a la institución (Puerta de primaria y puerta de básicos)</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7***Propuesta 3*

Actividad	Descripción
Productos Multimedia	<p>Versión 1</p> <p>Tipo de producto: Diseños digitales</p> <p>Formato: JPG</p> <p>Tema: Visión, misión y valores</p> <p>Objetivo: Digitalizar de forma creativa los valores institucionales para fortalecer la cultura organizacional</p>

	<p>Cantidad: 6</p> <p>Contenido: Realizar diseños creativos de la visión, misión para darlos a conocer en las redes sociales y socializarlos entre el personal docente y administrativo.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8**

*Propuesta 4*

Actividad	Descripción
Manuales institucionales	<p>Versión 1</p> <p>Tema: Manual de comunicación interna</p> <p>Objetivo: Apoyar de manera ordenada los procedimientos a seguir en referencia a la comunicación interna.</p> <p>Contenido: Este documento servirá como referencia para informar sobre quién y cómo debe trabajarse en la institución. Este documento ayudará a fortalecer la identidad corporativa en la institución.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.7 Financiamiento

**Tabla 9**

*Financiamiento del proyecto*

Financiamiento	Descripción	Costo
Epecista de ECC 100%	Asesoría del plan de comunicación	Q.4,000.00
Epecista de ECC 80%	Capacitaciones y talleres	Q.900.00
Centro Educativo 20%		

Epecista de ECC 100%	Productos impresos	Q.870.00
Epecista de ECC 100%	Productos multimedia	Q.390.00
Epecista de ECC 100%	Manual institucional	Q.1,200.00
	<b>Total</b>	<b>Q.7,360.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.8 Presupuesto

**Tabla 10**

*Presupuesto del proyecto*

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Total
2	Talleres impartidos al personal docente	Q.200.00	Q.400.00
2	Capacitaciones para personal administrativo	Q.250.00	Q.500.00
6	Banners promocionales institucionales	Q.45.00	Q.270.00
20	Mantas vinílicas con logotipo institucional	Q.30.00	Q600.00
6	Diseños digitales institucionales	Q.65.00	Q.390.00
20	Agendas institucionales	Q.55.00	Q.1,100.00
1	Manual de procedimientos de comunicación interna	Q.1,200.00	Q.1,200.00
		<b>Total</b>	<b>Q.4,190.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.9 Beneficiarios

Los beneficiarios directos de este proyecto son todos los miembros del personal docente, administrativo y operativo que laboran en el centro escolar Santa María, ya que, al fortalecer la comunicación interna y un excelente clima laboral, aumentarán su rendimiento y ayudarán a cumplir los objetivos de la institución. También se beneficia indirectamente al grupo objetivo externo, el cual lo conforman los alumnos y padres de familia, este otro grupo se beneficiará con una mejor imagen de la institución con el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la misma.

## 2.10 Recursos Humanos

**Tabla 11**

*Recursos humanos del proyecto*

Personal	Cargo	Actividad
Ana Rocío Arriola	Epecista	Encargada de la elaboración y ejecución de todo el material gráfico y manual de comunicación interna.
Sor María del Pilar	Directora Nivel básico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación para elaborar campaña de comunicación interna.</li><li>• Coordinación para realizar talleres y capacitaciones.</li><li>• Supervisión para la elaboración de fichas de evaluación</li></ul>
Sor Paula Hernández	Directora Nivel primario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación para elaborar campaña de comunicación interna.</li><li>• Coordinación para realizar talleres y capacitaciones</li><li>• Supervisión para la elaboración de fichas de evaluación</li></ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.11 Área Geográfica de Acción

Este proyecto se ejecutó y llevó a cabo en la ciudad de Guatemala, específicamente en las áreas cercanas a la zona 1, zona 2 y zona 6 de la capital, que es en dónde se encuentra situado el centro educativo.

## 2.12 Cuadro comparativo de la Estrategia

**Tabla 12**

*Cuadro comparativo de la estrategia*

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Taller de Comunicación estratégica	Adquirir habilidades para desarrollar una buena comunicación estratégica.	Q.250.00	Epecista y capacitador externo	Ciudad de Guatemala	Directoras y coordinadoras del centro escolar Santa María	19/7/21 al 10/09/21
Estrategia para mejorar la comunicación y productividad del trabajo en equipo.	Fomentar nuevas estrategias para el trabajo en equipo.	Q.250.00	Epecista y capacitador externo	Ciudad Guatemala	Directoras, coordinadoras y docentes del centro Escolar o Santa María	12/07/21 al 30/07/21
Tutor Virtual	Actualizar conocimientos para la enseñanza y actividades de aprendizaje en entornos virtuales	Q.200.00	Epecista y capacitador externo	Ciudad Guatemala	Directoras, coordinadoras y docentes del centro escolar Santa María	19/07/21 al 10/9/21



Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Redes sociales corporativa	Actualización y uso correcto para transmitir mensajes	Gratuito	Epecista	Ciudad Guatemala	Directoras centro educativo	Semana 3 de agosto
Banners institucionales	Mostrar y recordar la identidad institucional para garantizar la fidelización corporativa	Q270.00	Epecista	Ciudad Guatemala	Trabajadores del centro educativo	Semana 4 de julio y semana 1 de agosto
Mantas vinílicas institucionales	generalizar los fondos de pantalla para las videoconferencias con el logotipo institucional	Q.600.00	Epecista	Ciudad Guatemala	Trabajadores del centro educativo	Semana 4 de julio y semana 1 de agosto
Agenda institucional	Motivar la organización del trabajo con una agenda física para cada docente	Q1,100.00	Epecista	Ciudad Guatemala	Trabajadores del centro educativo	Semana 4 septiembre
Manual de comunicación interna	Apoyar de manera ordenada los procedimientos a seguir en referencia a la comunicación interna.	Q.1,200.00	Epecista	Ciudad Guatemala	Trabajadores del centro educativo	Semana 4 septiembre

Fuente: Elaboración propia.

## 2.13 Cronograma del plan de comunicación

**Tabla 13**

*Cronograma de actividades*

Descripción	Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller 1				■	■							
Taller 2				■	■							
Capacitación 1				■	■							
Capacitación 2				■	■							
Diseño de banners institucionales			■	■								
Diseño de mantas vinílicas			■	■								
Impresión de banners y mantas vinílicas				■	■							
Diseño de material gráfico para redes sociales institucionales				■	■							
Implementación de diseños en redes sociales					■	■	■	■	■	■	■	■
Diseño de agendas corporativas							■	■				
Impresión de agendas corporativas								■	■			
Entrega de agendas										■	■	
Redacción de manual de comunicación interna								■	■	■	■	
Revisión del manual de comunicación										■	■	■
Redacción de fichas para evaluaciones										■	■	
Capacitación de trabajo en equipo											■	■
Entrega de Manual de comunicación interna												■

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo 3

### Ejecución de la Estrategia

#### 3. Informe de la ejecución

Esta estrategia se centró en ayudar a minimizar los problemas y necesidades de comunicación interna que presentan actualmente el equipo de maestros del Centro Escolar Mixto Santa María a través de diferentes actividades que se detallan a continuación.

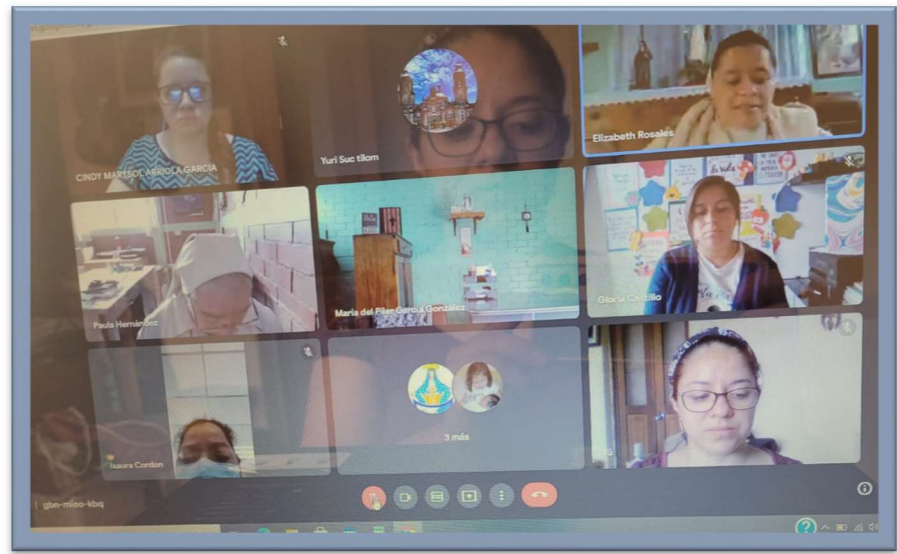
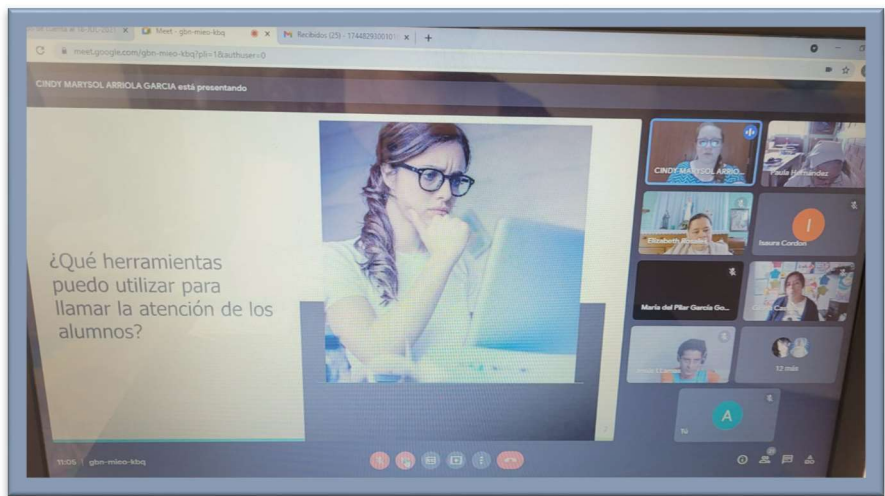
#### 3.1 Ejecución 1 Talleres

**Tabla 14**

*Taller “Tips de docencia en línea”*

Objetivo de la actividad	Implementar nuevas técnicas de docencia en línea para facilitar la comunicación entre alumnos y maestros.
Medio Utilizado	<i>Google Meet</i>
Área geográfica de impacto	Ciudad de Guatemala
Presupuesto utilizado	Q.200.00, Donación

Comprobación del material



Fecha y hora de actividad	23/07/21. De 11:00 a 11:45 horas.
Temas abordados	Uso de herramientas creativas de docencia para llamar la atención de los alumnos en las clases virtuales. Las herramientas son ruleta digital, Padlet, Pizarra virtual.
Participantes	Directoras del ciclo básico y nivel primario y 21 docentes

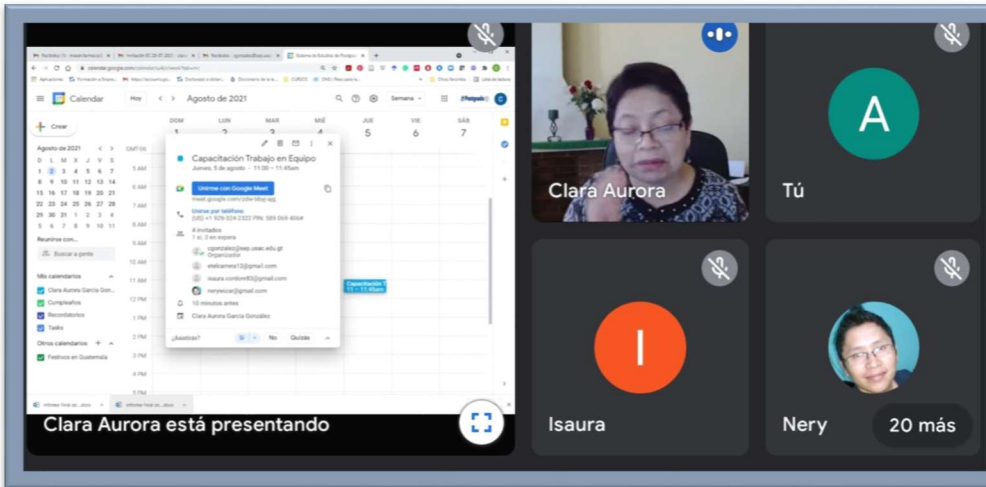
Fuente: Elaboración propia.

### 3.2 Ejecución 2 Taller actualización tecnológica

**Tabla 15**

*Taller manejo de calendario en Google como herramienta de trabajo*

Objetivo de la actividad	Capacitar al personal docente en el uso de la herramienta del calendario <i>Google</i> para programación de actividades internas.
Medio Utilizado	<i>Google Meet</i>
Área geográfica de impacto	Ciudad de Guatemala
Presupuesto utilizado	Q.200.00, Donación
Comprobación del material	<p>The image shows a screenshot of a Google Meet video conference. The interface displays a grid of participants. At the top left, there is a back arrow and the meeting ID 'gbn-mieo-kbq'. The participants are arranged in two rows. The top row includes Maria, Yuri, Vilma, and Tú. The bottom row includes Clara, Paula, Gerson, and Isau (with 15 more participants). Each participant's video feed is shown with their name below it. Some participants have icons indicating they are muted or have their video off.</p>

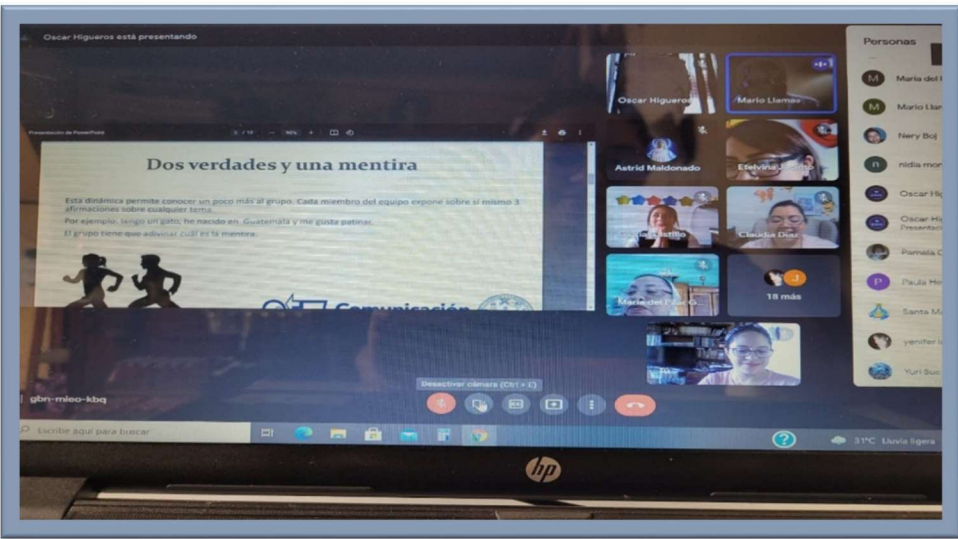
	
<p>Fecha y hora de actividad</p>	<p>27/07/21. De 11:00 a 11:45 horas.</p>
<p>Temas abordados</p>	<p>Uso de calendario Google como herramienta para programar y agendar actividades de forma virtual.</p> <p>Ejercicios de programación de actividades en calendario de Google.</p> <p>Se logró que el área administrativa conociera esta herramienta e iniciara a convocar reuniones y actividades internas con la misma.</p>
<p>Participantes</p>	<p>Directoras del ciclo básico y nivel primario y 21 docentes</p>


Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Ejecución 3 Taller trabajo en equipo

**Tabla 16**

*Taller trabajo en equipo*

Objetivo de la actividad	Motivar al crecimiento personal a través del trabajo en equipo
Medio Utilizado	<i>Google Meet</i>
Área geográfica de impacto	Ciudad de Guatemala
Presupuesto utilizado	Q.200.00, Donación
Comprobación del material	

	
Fecha y hora de actividad	05/08/21. De 11:00 a 11:45 horas.
Temas abordados	Qué es un buen trabajo en equipo, tips para trabajar en equipo, ventajas y claves de trabajar en equipo. Qué es un buen líder.
Participantes	Directoras del ciclo básico, nivel primario, 21 docentes, personal administrativo y operativo.

Fuente: Elaboración propia.



### 3.4 Ejecución 4 Material gráfico

**Tabla 17**

*Material gráfico*

Objetivo de la actividad	Realizar un diseño más atractivo visualmente para promocionar las inscripciones del próximo año
Medio Utilizado	<i>Facebook</i> e impresión de mantas vinílicas
Área geográfica de impacto	Ciudad de Guatemala
Presupuesto utilizado	Q.195.00, Donación
Comprobación del material	

<p>Enlace</p>	<p><a href="https://www.facebook.com/1219765948061284/posts/4075661539138363/">https://www.facebook.com/1219765948061284/posts/4075661539138363/</a></p>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Actividades y calendarización

**Tabla 18**

*Actividades y calendarización*

Descripción	Febrero				Marzo				abril				Mayo				Junio		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Propedéutico EPSL	■	■																	
Elaboración y entrega de informe fase propedéutica		■	■																
Entrega de papelería de EPSL para inscripción					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Elaboración de instrumentos, encuestas y entrevistas					■	■	■	■	■	■	■	■							
Elaboración de informe de la interpretación de resultados									■	■	■	■							
Entrega y revisión de informe del diagnóstico de comunicación													■	■	■	■	■	■	
Presentación de resultados a institución																		■	■
Resultados de revisión de la fase uno por el supervisor																		■	■
Elaboración de la fase dos de la investigación																			■

Descripción	Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller 1				Ejecutado								
Taller 2				Ejecutado								
Capacitación 3				En proceso	En proceso							
Capacitación 4				En proceso	En proceso							
Diseño de banners institucionales			Ejecutado	Ejecutado								
Diseño de mantas vinílicas			Ejecutado	Ejecutado								
Impresión de banners y mantas vinílicas				En proceso	En proceso							
Diseño de material gráfico para redes sociales institucionales				En proceso	En proceso							
Implementación de diseños en redes sociales				Ejecutado	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Diseño de agendas corporativas							En proceso	En proceso				
Impresión de agendas corporativas								En proceso	En proceso	En proceso		
Entrega de agendas									En proceso	En proceso		
Redacción de manual de comunicación interna								En proceso	En proceso	En proceso		
Revisión del manual de comunicación									En proceso	En proceso	En proceso	
Redacción de fichas para evaluaciones										En proceso	En proceso	
Entrega de material de apoyo											En proceso	En proceso
Entrega de Manual de comunicación interna											En proceso	En proceso

Ejecutado
En proceso

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

- Luego de realizar este trabajo de investigación en el Centro Escolar Santa María, se evidenció que la comunicación interna tiene deficiencias por las limitaciones económicas y falta de capacitación para la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.
- Con la aplicación de herramientas tecnológicas puede mejorarse la programación de actividades y la comunicación entre compañeros de trabajo, ya que entre ellos existe el interés en capacitarse y actualizarse en esos temas.
- Luego de ejecutar las primeras actividades de capacitación como parte del plan estratégico de comunicación, en donde se involucró al personal docente y administrativo, se percibió la motivación para realizar cambios positivos en la comunicación interna.
- Debido a las restricciones ocasionadas por la pandemia del COVID-19, el personal de esta institución educativa se vio obligado a optimizar la utilización de las redes sociales institucionales para la transmisión de mensajes e información a nivel interno y externo, entre el personal administrativo, docente, alumnos y padres de familia.

## **Recomendaciones**

- Para beneficiar el trabajo que actualmente realizan los docentes se recomienda realizar capacitaciones para fortalecer los conocimientos de docencia.
- Se recomienda invertir o crear alianzas estratégicas para impartir talleres que ayuden a integración de equipo y aumentar la identificación institucional.
- Gestionar colaboración económica con otras instituciones para adquirir equipo tecnológico que apoye a los programas educativos.
- Realizar actividades internas para el reconocimiento laboral y logro de objetivos alcanzados para motivar al personal.
- Se recomienda unificar las redes sociales que actualmente utilizan para que sea de una sola vía y no desviar la información con varios perfiles.

## Referencias

- Aragón, V. (2010). *La Observación en el ámbito educativo*. Cádiz: Granada.
- Aravena, M. (2006). *Investigación Educativa*. Perú.
- Brandolin, A. (2009). *Comunicación Interna*. Buenos Aires, Argentina: Dircom.
- Bravo, S. (1997). *Técnicas de investigación social*. Paraninfo.
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. *C&D Capacitación y Desarrollo*, 5-7.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires.
- Cervo, A., & Bervian, P. (2009). *Metodología científica*. Bogota, Colombia: McGRW-HILL LATINOAMERICANA, S.A.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional, técnicas y estrategias*. c.
- Galindo Caceres, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Logman.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill Education.
- Páramo Bernal, P. (2017). *La Investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Pérez Gutierrez, M. (2002). *Los procesos de la comunicación*.
- Steiner, G. (1983). *Planeación Estratégica*. México.
- Villarreal, A. L. (2006). *Principios de la Comunicación rural*. Costa Rica: Universidad Estatal.

## Anexos

### Anexo 1. Formato de encuesta realizada

# Encuesta Centro Escolar Mixto Santa María

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizará un estudio sobre la comunicación interna en el Centro Escolar Mixto Santa María. Para ello solicitamos de manera atenta pueda contestar la siguiente encuesta en base a su opinión y experiencia. Se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

anaarriolag1@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

## Diagnóstico de Comunicación Interna - EPSL 2021



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
*creando futuro*

1. ¿Por qué medio se comunican entre los miembros del centro escolar?

Teléfono

WhatsApp

Correo electrónico

Video llamada

Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Qué medio utilizan para convocar a una reunión entre docentes y coordinación?

Teléfono

WhatsApp

Correo electrónico

Video llamada

Otro: \_\_\_\_\_



3. ¿Para usted cuál es el medio de comunicación más conveniente para trasladar la información de las actividades o tareas a realizar?

- Teléfono
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Video llamada
- Otra...

4. ¿Cómo califica usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta la empresa?

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Puede Mejorar

5. ¿Considera accesible la comunicación con el coordinador de su área de trabajo?

- Sí
- No
- No se

6. ¿Considera que existe alguna barrera a la hora de comunicarse con su coordinador?

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Ha tenido usted falta de información que le haya provocado alguna dificultad o problema para el desarrollo de sus labores dentro del centro educativo?

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de información con sus compañeros del mismo nivel jerárquico?

- Llamada telefónica
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Redes Sociales
- Otra...

9. ¿Cómo califica la comunicación interna del centro escolar Santa María?

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Puede Mejorar

10. ¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar o mantener una buena comunicación tanto con la Coordinación como con la Dirección general del centro educativo?

- Calendarios
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Otra...

11. ¿Actualmente manejan alguna forma de evaluación de reuniones?

- Sí
- No
- No se

12. ¿Qué considera que debería de cambiar para obtener una comunicación interna adecuada entre coordinación y maestros?

- Responsabilidad
- Difusión de información
- Capacitaciones
- Evaluaciones
- Otra...

13. ¿Le gustaría que existiera una forma de evaluar las reuniones y los temas tratados?

- Si
- No
- Tal vez

14. ¿Tiene conocimiento sobre la línea de jerarquía que existe en el centro escolar?

- Si
- No
- Talvez

15. ¿Conoce la misión, visión, y objetivos del centro escolar?

- Sí
- No
- Talvez

16. ¿Conoce los valores del Centro educativo?

- Sí
- No
- Talvez

Si conoce los valores y su respuesta es sí, escriba el valor con el que más se siente identificado

Texto de respuesta larga

---

17. ¿Conoce algún manual de comunicación interna que exista para procesos de docentes, coordinaciones o administrativos?

- Sí
- No
- Talvez

18. ¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la empresa?

- Siempre
- A veces
- Pocas Veces
- Nunca

19. ¿Cree que el clima organizacional de la empresa es el más adecuado?

- Siempre
- A veces
- Pocas Veces
- Nunca

20. ¿A qué área de trabajo pertenece?

- Docente
- Administrativo
- Coordinación
- Otra...

## Anexo 2

### Encuesta a directoras del centro educativo



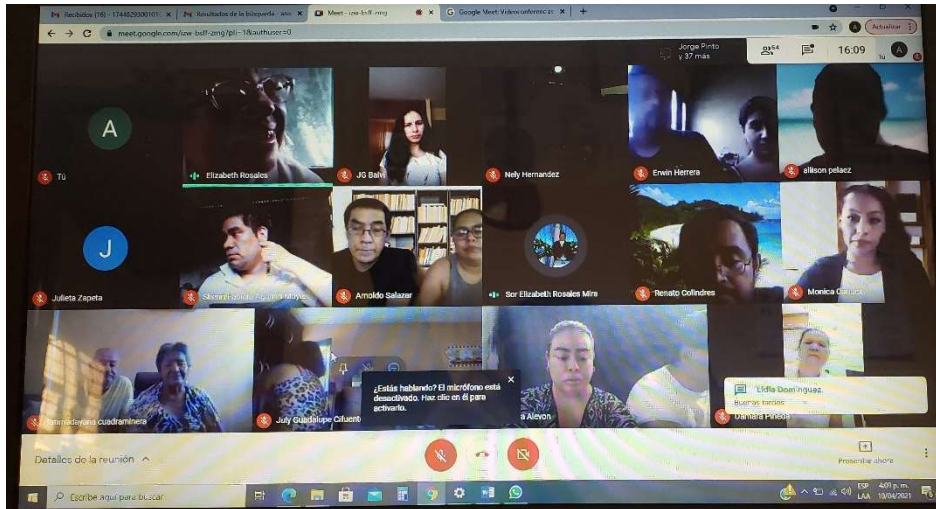
#### Entrevista Directivos del Centro Escolar Mixto Santa María

##### Diagnóstico de Comunicación Interna Nivel Básico.

1. ¿Existe algún manual de comunicación interna entre docentes, coordinación y personal administrativo?
2. ¿Existe manuales de trabajo para coordinadores, docentes y personal administrativo?
3. ¿Qué cantidad de colaboradores integran el equipo de trabajo? (incluyendo personal docente, administrativo, coordinaciones, etc.)
4. ¿Qué medios utilizan para comunicarse entre los miembros del Centro Educativo?
5. ¿Qué medio utiliza para convocar a reunión entre los docentes, coordinación y dirección?
6. Para usted, ¿cuál es el medio más conveniente para trasladar mensajes información de actividades a los docentes, coordinadores y personal administrativo?
7. Actualmente, ¿Manejan alguna forma de evaluación para calificar las reuniones? Si la respuesta es negativa, ¿le gustaría que se implementara una forma de evaluar reuniones y los temas tratados con el personal?
8. ¿Existe una barrera de comunicación entre el personal? Mencione ¿Cuál sería ésta?
9. ¿Cómo considera que es la comunicación interna en el centro Educativo?
10. ¿Considera que la comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia el centro educativo
11. ¿Una buena comunicación organizacional permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?
12. ¿Qué considera que debería cambiarse para mejorar la comunicación interna entre los docentes, coordinadora y dirección?
13. En el Centro Educativo ¿se realizan reuniones mensuales para evaluar el trabajo?
14. ¿Cómo califica usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta la institución?

### Anexo 3

- Fotografías de la observación durante el diagnóstico de comunicación, Escuela para padres





Anexo 4

Imágenes de apoyo de la ejecución del proyecto





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



**SE COMPLACEN EN INVITARLES A LOS TALLERES VIRTUALES PARA EL PERSONAL DEL CENTRO ESCOLAR MIXTO SANTA MARIA:**

- TIPS DE DOCENCIA EN LINEA 23/07/21
- MANEJO DE CALENDARIO EN GOOGLE COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO 27/07/21
- TRABAJO EN EQUIPO 05/08/21

**Hora para todos los talleres: 11:00 a.m. a 11:45 a.m.**

**<https://meet.google.com/gbn-mieo-kbq>**

**¡LOS ESPERAMOS!**



# Taller 1

## Tips de docencia en línea

AGENDA 23/07/21

- Bienvenida
- Presentación de proyecto y epesista
- inicio de taller (30 minutos)
- Preguntas y resolución de dudas (15 minutos)
- palabras de despedida



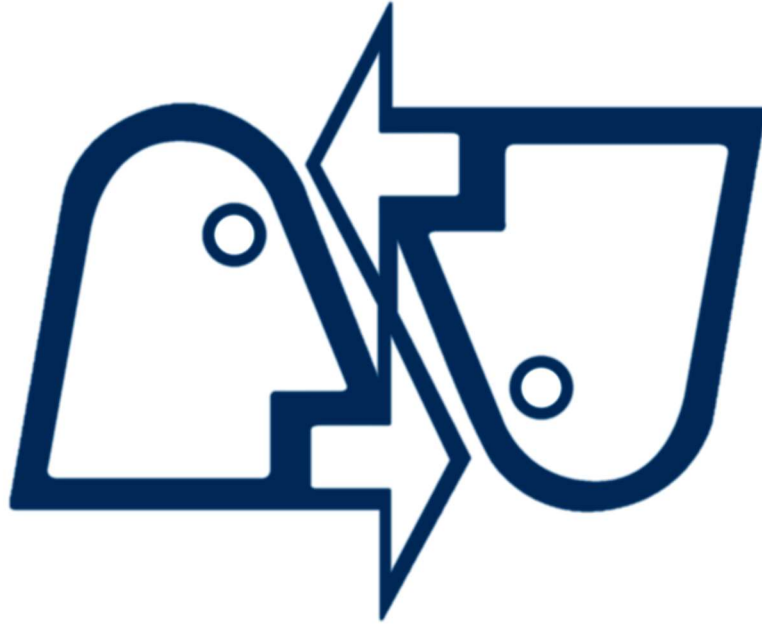
**Ficha Técnica de Registro Diario del desarrollo de Proyectos de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación 2021**

Instrucciones:  
Este documento registrará las fechas exactas, las horas laboradas y el trabajo ejecutado diariamente por los alumnos del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

1. Complete cada casilla procurando describir en forma ejecutiva el trabajo diario realizado.
2. Asegúrese de observar al final de cada día la firma de su jefe inmediato y el sello oficial de la entidad en la que labora.
3. Tenga a mano y al día estos registros semanales, ya que serán fundamentales al momento en el que usted reciba visitas de campo.

Nombre del Estudiante: \_\_\_\_\_ No. De Carnet: \_\_\_\_\_  
 Nombre de la Entidad en la que lleva a cabo su EPS: \_\_\_\_\_ Nombre de la fase: \_\_\_\_\_  
 Nombre del jefe(a) inmediato(a): \_\_\_\_\_

Fecha: 16/03/2021	Fecha: 31/03/2021	Fecha: 12/04/21	Fecha: 15/04/21	Fecha: 22/04/21
Número de horas laboradas: Hora de entrada: 15:40 Hora de Salida: 16:30	Número de horas laboradas: Hora de entrada: Hora de Salida:	Número de horas laboradas: 1 Hora de entrada: 4:00 Hora de Salida: 5:00	Número de horas laboradas: Hora de entrada: 7:15 PM Hora de Salida:	Número de horas laboradas: Hora de entrada: Hora de Salida:
Resumen ejecutivo del trabajo realizado este día: - Entrega de Carta de Solicitud de EPS. - Recepción de información institucional.	Resumen ejecutivo del trabajo realizado este día: - Entrega de proyecto a Redes Sociales. Tema Semana Santa. 1 hora laborada por día.	Resumen ejecutivo del trabajo realizado este día: Formación Cyskema, Observación Urbal de Esavela para fotos. Envío de Cx. 1. Papelera para la autorización de Coordinadores académicos.	Resumen ejecutivo del trabajo realizado este día: Envío de Presentación. Entrevistas a docentes tele institución por correo electrónico.	Resumen ejecutivo del trabajo realizado este día: Recepción de documento con organigrama. Envío de links para Observar reuniones Virtuales.
Firma del jefe (a) inmediato (a) 	Firma del jefe (a) inmediato (a) 	Firma del jefe (a) inmediato (a) 	Firma del jefe (a) inmediato (a) 	Firma del jefe (a) inmediato (a) 
Sello: 	Sello: 	Sello: 	Sello: 	Sello: 



# **Comunicación** *creando futuro*

