

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. Above the shield is a crown. The shield is flanked by two columns. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the Latin text "LETTERAS SCRIBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ANTE EL
COVID-19 Y PREVENCIÓN DE DESASTRES NATURALES PARA EL
COLEGIO LICEO SALAMANCA, ZONA 11 DE MIXCO**

KATHERINE MELISSA FLORES DIEMECKE

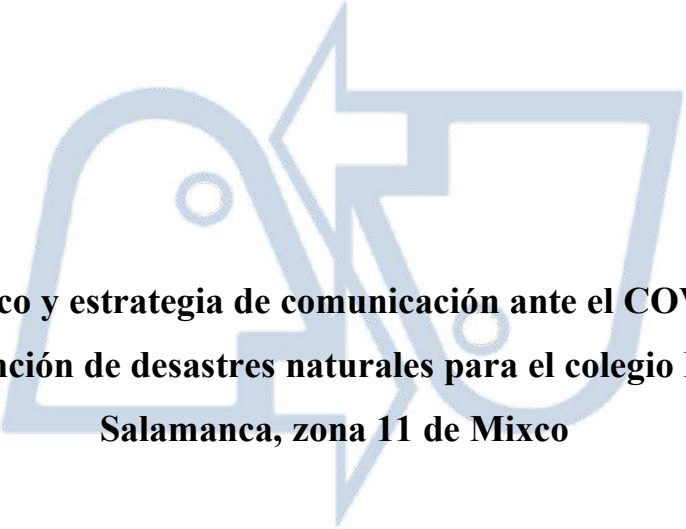
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y estrategia de comunicación ante el COVID-19 y
prevención de desastres naturales para el colegio Liceo
Salamanca, zona 11 de Mixco**

Comunicación
creando futuro

Presentado por:

Katherine Melissa Flores Diemecke

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M.A. Marvin Sarmientos

Guatemala, Octubre de 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 Chilin



Guatemala, octubre 21 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Katherine Melissa Flores Diemecke
Carné: 201216853
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 ante el COVID-19 y prevención de desastres naturales para el colegio Liceo Salamanca, zona II de Mixco”** 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. Marvin Sarmientos
Supervisor


M.A. Evelin Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador






Comunicación
creando futuro

Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C048

Licenciada:
Marisol Barrios
Liceo Salamanca
Presente.

Distinguida Licenciada Barrios :

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 **Katherine Melissa Flores Diemecke**, carné no. **201216853** 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,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Coordinación EPS
LICENCIATURA
USAC



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

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

*Recibi
Marisol de Quirós
Morazán*



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920



Liceo Salamanca

“Lo que Natura no da, Salamanca no presta”

Guatemala 12 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 al estudiante: Katherine Melissa Flores Diemecke, con número de carné: 201216853, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestro centro educativo Liceo Salamanca, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su responsable institución.

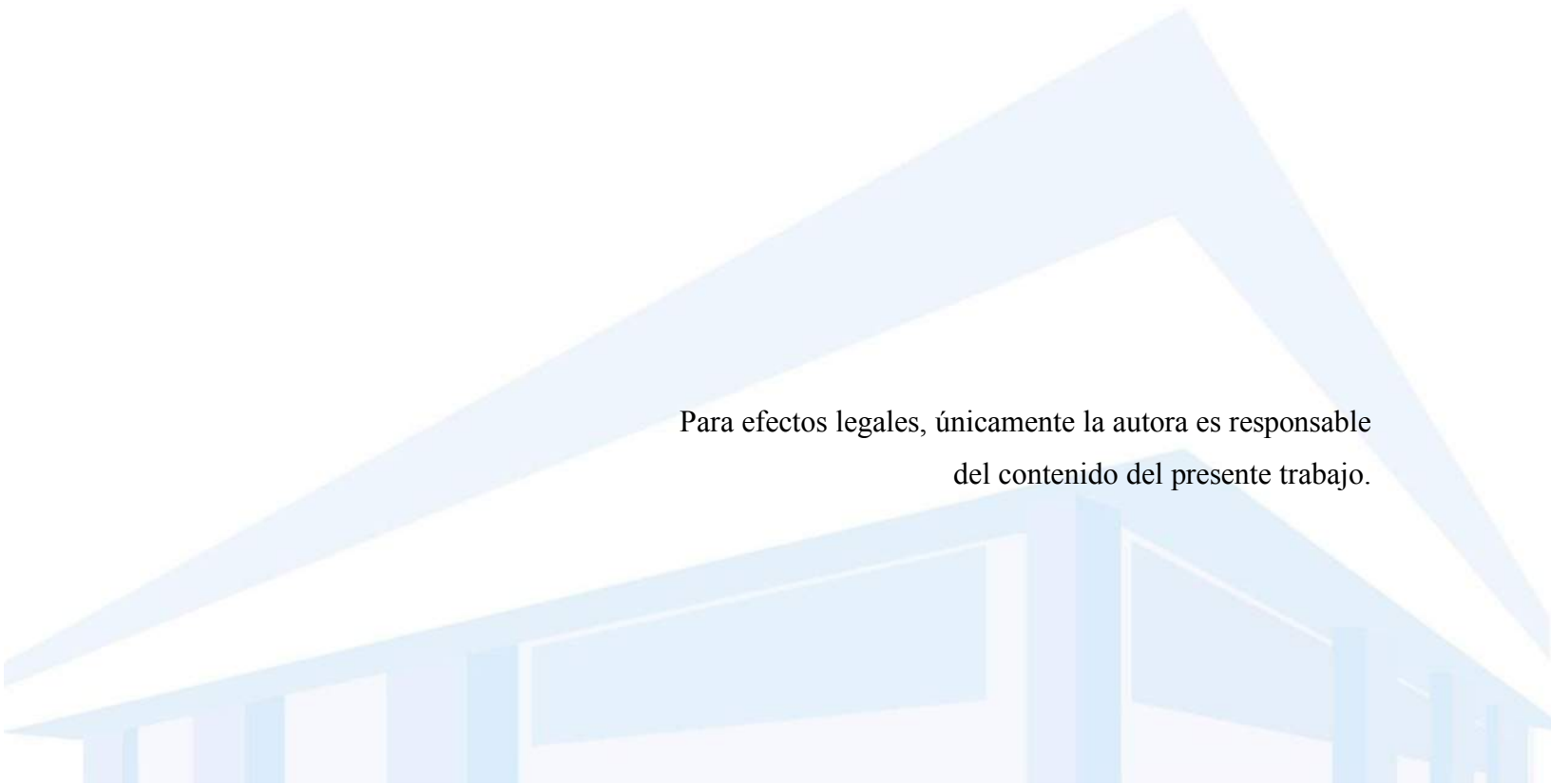
Debiendo cumplir con 800 horas de práctica comprendidas en el periodo del 15 de marzo al 30 de agosto del año 2021.

Atentamente,


Licda. Marisol Barrios del Quiroa
Director (a) Técnico Administrativa



 Blv. Principal 4-25 zona 11 de Mixco
 (502) 24833849



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

Dedicatoria

Este proyecto es dedicado primero que nada a Dios, quién fue uno de los pilares más importante para mi durante los momentos de dificultad que llegué a tener en mi carrera universitaria. A la Virgen María quién fue la intercesora ante nuestro padre celestial, para que yo pudiera llegar y culminar mi proyecto no sólo estudiantil si no también de vida.

MIS PADRES: Arturo Arístides Flores Alvarez e Ingrid Lissete Diemecke Zamora por estar a mi lado, cuidar de mi en los momentos de enfermedad y lograr junto a ellos este éxito maravilloso que es el culminar mi carrera universitaria.

MIS HERMANOS: Shyldin Lissete, Ingrid Stephanie y Hans Earleng, por ayudarme a culminar mis estudios, por su cariño, tiempo, amor y apoyo ante las vicisitudes que enfrenté durante mis estudios.

MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO: A todos aquellos con los que compartí mis años de estudio y que gracias a ellos logramos con el apoyo mutuo este logro. En especial a Luis Guzmán, Velvet García y Marlon González.

A cada una de las personas que me apoyaron y ayudaron a lo largo de mi carrera universitaria, que, con un gesto, abrazo y ayuda, lograron llenar esas ansias de culminar con éxito mis estudios universitarios.

La sociedad guatemalteca, quienes son un pilar de estudio para muchos jóvenes que emprendemos el viaje de obtener un estudio superior universitario, con el esfuerzo del pueblo de Guatemala y la ayuda inagotable de cada uno de los que pertenecemos a nuestra alma mater, la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Agradecimientos a:

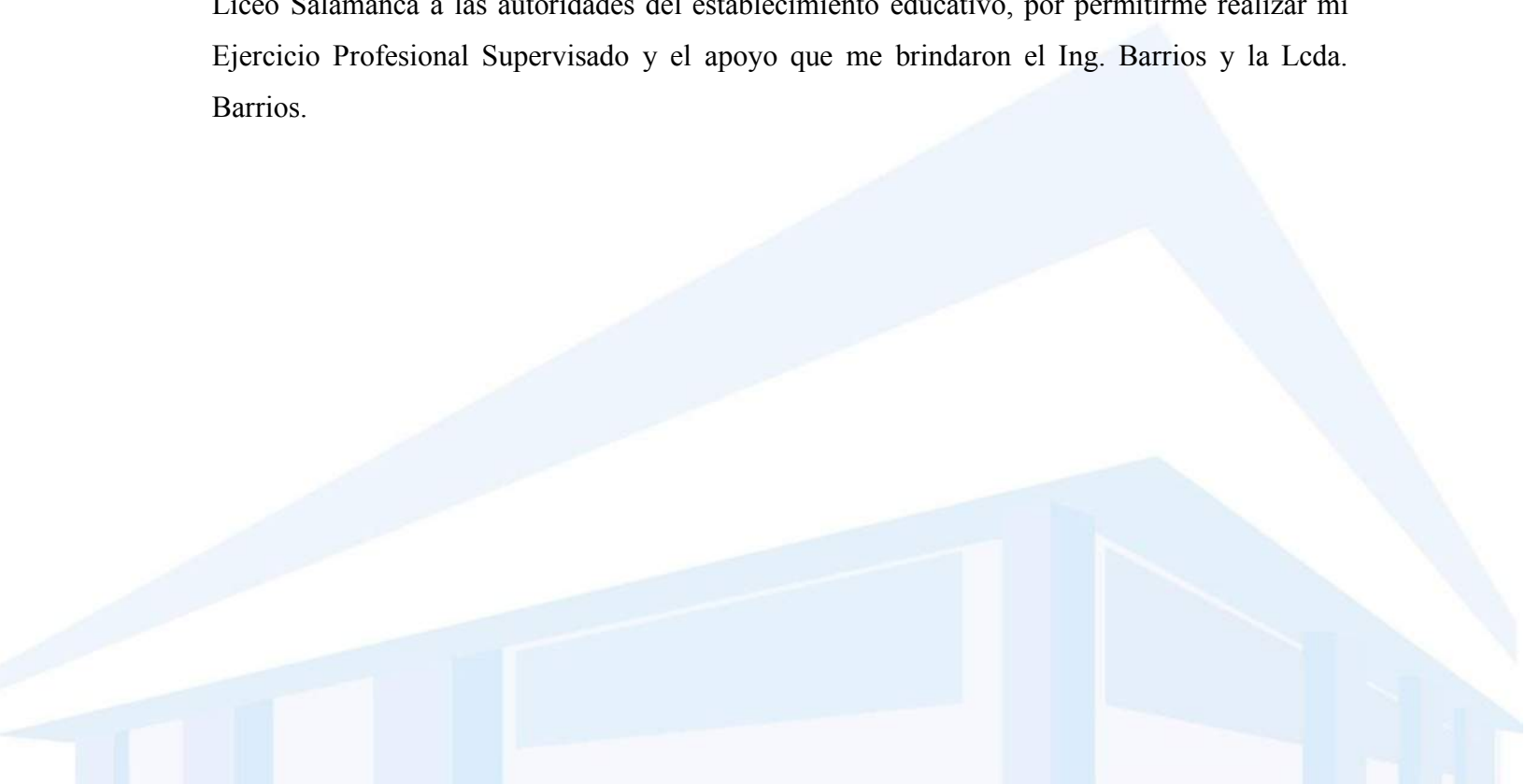
Universidad de San Carlos de Guatemala, que con el apoyo del pueblo de Guatemala han ayudado a millones de profesionales a graduarse de tan prestigiosa casa de estudios.

Escuela de Ciencias de la Comunicación por todo el apoyo al estudiantado, los esfuerzos por lograr la culminación de diversos sueños y sobre todo por crear profesionales de la comunicación.

Coordinación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por el apoyo incondicional dentro del proyecto realizado durante el período del Ejercicio Profesional Supervisado de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Supervisores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por la ayuda brindada dentro del proyecto realizado durante el Ejercicio Profesional Supervisado.

Liceo Salamanca a las autoridades del establecimiento educativo, por permitirme realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado y el apoyo que me brindaron el Ing. Barrios y la Lcda. Barrios.



Índice de contenido

Índice de tablas	i
Índice de figuras	iii
Introducción	viii
Antecedentes	x
Justificación.....	xii
Capítulo 1	1
Diagnóstico de la Comunicación.....	1
1.1 La institución	1
1.2 Perfil institucional.....	1
1.3 Ubicación geográfica	1
Área geográfica	2
Etnografía.....	2
Ámbito social	3
Temporalidad.....	4
Ámbito Cultural.....	4
1.4 Integración y alianzas estratégicas.....	5
1.5 Origen e historia	5
1.6 Departamentos del establecimiento educativo	8
1.6.1 Dirección	8
1.6.2 Administrativo	9
1.6.3 Docentes	9
1.6.4 Contabilidad.....	10

1.6.5 Mantenimiento	10
1.7 Organigrama del establecimiento educativo	11
1.8 Misión	11
1.9 Visión	11
1.10 Objetivos del establecimiento educativo.....	12
1.11 Público Objetivo	12
Docentes.....	12
Alumnos	13
Dirección.....	13
1.12 Diagnóstico.....	14
1.13 Objetivo general.....	17
1.13.1 Objetivos específicos.....	17
1.14 Tipos de investigación.....	18
1.14.1 Investigación exploratoria	19
1.14.2 Investigación descriptiva	20
1.14.3 Investigación explicativa	21
1.15 Enfoque de investigación	23
1.15.1 Enfoque cuantitativo	24
1.15.2 Enfoque cualitativo	25
1.15.3 Enfoque mixto.....	26
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	28
1.16.1 Observación	29
1.16.1.1 Lo observado en Liceo Salamanca.....	30
1.16.2 Documentación	30

1.16.3 Entrevistas de profundidad	32
Entrevista 1	33
1.16.4 Grupos focales	34
1.16.5 Encuestas	35
1.17 Interpretación de resultados.....	40
1.17.1 Encuestas de docentes Liceo Salamanca	42
1.17.2 Encuestas de alumnos Liceo Salamanca	55
1.18 FODA	68
1.19 Problemas detectados	70
1.20 Planteamiento del problema	73
1.21 Indicadores de éxito	73
1.22 Proyecto a desarrollar.....	75
Capítulo 2	76
2.1 Plan estratégico de comunicación.....	76
2.2 Misión	77
2.3 Visión	77
2.4 Elementos comunicacionales.....	77
Comunicación.....	77
Comunicación no verbal	78
Procesos de comunicación	78
Emisor	79
Receptor	79
Código.....	79
Mensaje	80

Protocolo o plan de emergencia	80
Coronavirus Covid-19.....	80
Desastres naturales	81
Simulacro	82
Señalizaciones	82
2.5 Alcances y límites de la estrategia.....	83
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	84
2.6.1 Objetivo general y específico	85
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos	86
2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento.....	88
2.6.4 Los instrumentos.....	91
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia.....	94
2.7 Financiamiento	100
2.8 Presupuesto.....	100
2.9 Beneficiarios.....	102
2.10 Recursos humanos	102
2.11 Área geográfica de acción	103
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia.....	103
2.13 Cronograma del plan de comunicación.....	105
Capítulo 3.....	107
Ejecución de la estrategia.....	107
3. Informe de la ejecución.....	107
3.1 Ejecución 1: Afiches desastres naturales	107
Objetivo de la actividad	107

Medio utilizado.....	107
Área geográfica de impacto	107
Presupuesto en esta acción.....	108
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	108
3.2 Ejecución 2: Afiches covid-19	109
Objetivo de la actividad	109
Medio utilizado.....	109
Área geográfica de impacto	109
Presupuesto en esta acción.....	109
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	110
3.3 Ejecución 3: Trifoliales de covid-19 y desastres naturales	111
Objetivo de la actividad	111
Medio utilizado.....	111
Área geográfica de impacto	111
Presupuesto en esta acción.....	111
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	112
3.4 Ejecución 4: Manta vinílica covid-19	112
Objetivo de la actividad	112
Medio utilizado.....	113
Área geográfica de impacto	113
Presupuesto en esta acción.....	113
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	114
3.5 Ejecución 5: Señalética	114
Objetivo de la actividad	114

Medio utilizado.....	115
Área geográfica de impacto	115
Presupuesto en esta acción.....	115
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	116
3.6 Ejecución 6: Conferencia virtual acerca de covid-19, prevención de desastres y salud y seguridad ocupacional.....	117
Objetivo de la actividad	117
Medio utilizado.....	117
Área geográfica de impacto	117
Presupuesto en esta acción.....	117
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	118
3.7 Ejecución 7: Vídeo informativo covid-19 y la prevención de desastres naturales.....	119
Objetivo de la actividad	119
Medio utilizado.....	119
Área geográfica de impacto	119
Presupuesto en esta acción.....	119
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	120
3.8 Ejecución 8: Manual de comunicación covid-19 y prevención de desastres naturales	121
Objetivo de la actividad	121
Medio utilizado.....	121
Área geográfica de impacto	121
Presupuesto en esta acción.....	121
Comprobación del material (captura de pantalla y link).....	122
3.9 Actividades y calendarización.....	123
Conclusiones	124

Recomendaciones	125
Referencias bibliográficas	126
Egrafías	128
Anexos	133
Anexo 1: Bitácoras de Observación	133
Anexo 2: Fotografías diagnóstico.....	137
Anexo 3: Fotografías estrategia de comunicación.....	142
Anexo 4: Encuestas.....	153



Índice de tablas

Tabla 1 Fortalezas y debilidades	69
Tabla 2 Oportunidades y amenazas	70
Tabla 3 Indicadores para medir el cumplimiento de la estrategia.....	88
Tabla 4 Los instrumentos.....	93
Tabla 5 Propuesta 1: Afiches	95
Tabla 6 Propuesta 2: Señalética.....	95
Tabla 7 Propuesta 3: Manta vinílica.....	97
Tabla 8 Propuesta 4: Conferencia.....	97
Tabla 9 Propuesta 5: Trifoliar	98
Tabla 10 Propuesta 6: Vídeo	99
Tabla 11 Propuesta 7: Manual de comunicación.....	99
Tabla 12 Presupuesto	101
Tabla 13 Recursos humanos.....	102
Tabla 14 Cuadro comparativo de la estrategia	103
Tabla 15 Cronograma	105
Tabla 16 Presupuesto afiche prevención de desastres	108
Tabla 17 Presupuesto afiches covid-19	109
Tabla 18 Presupuesto de trifoliales	111
Tabla 19 Presupuesto manta vinílica	113
Tabla 20 Presupuesto señalética.....	115
Tabla 21 Presupuesto conferencia virtual.....	117
Tabla 22 Presupuesto video informativo	119

Tabla 23 Presupuesto manual de comunicación.....	121
Tabla 24 Cronograma EPS.....	123



Índice de figuras

Figura 1 Organigrama establecimiento educativo Liceo Salamanca.....	11
Figura 2 Tipos de muestras	37
Figura 3 Fórmula de muestra finita	38
Figura 4 Utiliza uniforme para laborar	43
Figura 5 Medios de comunicación utilizados para entrevistas laborales.....	44
Figura 6 Utiliza logotipo como membrete	45
Figura 7 Tipos de distintivos externos del colegio.....	46
Figura 8 Posee manual de bioseguridad.....	47
Figura 9 Posee señalizaciones para mantener el distanciamiento social	48
Figura 10 Le proporcionó insumos el colegio ante el covid-19.....	49
Figura 11 Cuenta con abundante agua y jabón	50
Figura 12 Medios utilizados para reuniones técnicas.....	51
Figura 13 Comunicación entre padres de familia y maestros	52
Figura 14 Implementar una aplicación para la recepción de tareas únicamente virtual.....	53
Figura 15 Ha utilizado <i>Classroom</i>	54
Figura 16 ¿Por qué no utiliza <i>Classroom</i> ?	55
Figura 17 Conoce el logotipo del colegio	56
Figura 18 Utiliza uniforme.....	57
Figura 19 Posee el colegio algún distintivo externo.....	58
Figura 20 ¿Cuáles son los distintivos externos?.....	59
Figura 21 ¿Cómo considera la página de Facebook del colegio?	60
Figura 22 Método que usa el colegio para recibir tareas	61

Figura 23 Se le proporcionan las medidas de bioseguridad necesarias	62
Figura 24 Medidas de bioseguridad que utiliza el estudiante	63
Figura 25 Implementación de plataforma digital	64
Figura 26 Conoce plataformas que puedan mejorar la entrega de trabajos	65
Figura 27 ¿Qué plataformas conocen los alumnos?	66
Figura 28 Conoce y ha utilizado <i>Classroom</i>	67
Figura 51 Elementos para señales de emergencia	83
Figura 51 Afiche prevención de desastres naturales.....	108
Figura 52 Afiche protocolos de bioseguridad	110
Figura 53 Trifoliar covid-19 y prevención de desastres	112
Figura 54 Manta vinílica covid-19	114
Figura 55 Distanciamiento social (banqueta).....	116
Figura 56 Señal salida de emergencia (Portón).....	116
Figura 57 Conferencia virtual covid-19.....	118
Figura 58 Conferencia virtual medidas de prevención	118
Figura 59 Vídeo covid-19 y prevención de desastres	120
Figura 60 Storyboard de video	120
Figura 61 Manual de comunicación	122
Figura 29 Dirección	137
Figura 30 Laboratorio	137
Figura 31 Manta Vinílica	137
Figura 32 Banqueta.....	137
Figura 33 Frente del colegio.....	138
Figura 34 Organizador de tareas.....	138

Figura 35 Salón 1.....	138
Figura 36 Salón 2.....	138
Figura 37 Trabajos de alumnos	139
Figura 38 Proyecto de alumno.....	139
Figura 39 Docente	139
Figura 40 Docente y padre de familia.....	139
Figura 41 Distanciamiento social	140
Figura 42 Cartel informativo.....	140
Figura 43 Proyecto de alumno.....	140
Figura 44 Salón 3.....	140
Figura 45 Perfil de <i>facebook</i>	141
Figura 46 Portada de <i>facebook</i>	141
Figura 47 Información del perfil de <i>facebook</i>	141
Figura 48 Publicación destacada	141
Figura 62 Afiche Prevención de desastres y covid-19.....	142
Figura 63 Entrega de trifoliales.....	142
Figura 64 Trifoliar prevención de desastres y covid-19	143
Figura 65 Manta vinílica (frente del colegio).....	143
Figura 66 Señal distanciamiento social (portón).....	143
Figura 67 Distanciamiento	144
Figura 68 Salida de emergencia	144
Figura 69 Distanciamiento	144
Figura 70 Punto de reunión y salida	144
Figura 71 Evacuación	145

Figura 72 Evacuación de gradadas.....	145
Figura 73 Extintor.....	145
Figura 74 Salida de emergencia	145
Figura 75 Conferencia virtual salud ocupacional.....	146
Figura 76 Conferencia prevención de desastres	146
Figura 77 Storyboard 0:25 al 0:55 min.....	146
Figura 78 Storyboard 0:55 al 1:24 min.....	147
Figura 79 Storyboard 1:24 al 1:54 min.....	147
Figura 80 Storyboard 1:54 al 2:08 min.....	147
Figura 81 Índice del manual.....	148
Figura 82 Introducción del manual.....	148
Figura 83 Covid-19.....	148
Figura 84 Coronavirus	148
Figura 85 Precauciones covid-19	149
Figura 86 Precauciones.....	149
Figura 87 Prevención de desastres.....	149
Figura 88 Desastres naturales.....	149
Figura 89 Sismo.....	150
Figura 90 Simulacro	150
Figura 91 Incendio.....	150
Figura 92 Fases del incendio.....	150
Figura 93 Señales de prevención.....	151
Figura 94 Señales.....	151
Figura 95 Conclusiones manual	151

Figura 96 Referencias manual.....	151
Figura 97 Referencias manual.....	152
Figura 49 Encuesta realizada a estudiantes.....	153
Figura 50 Encuesta realizada a docentes	155

Introducción

En el presente diagnóstico comunicacional realizado al establecimiento educativo Liceo Salamanca, se realizó un proceso investigativo a través de la observación, encuestas y entrevista realizadas a los grupos objetivos, los cuales están definidos como alumnos, docentes y directiva del centro de estudios.

Dentro de la definición de cada uno de los aspectos relacionados con la institución se tomó en cuenta su ubicación, integración y alianzas estratégicas, el origen e historia del establecimiento educativo, los departamentos con los que cuenta el centro de estudios, el organigrama, sus objetivos, la misión, visión y los públicos objetivos determinados por el investigador.

Datos que se obtuvieron del proyecto educativo institucional con el que cuenta el colegio Liceo Salamanca, como referente de los procesos que ha tenido y por los que ha pasado el centro de estudios desde su creación, hasta los procesos que cambiaron con la modalidad de estudios virtuales provocados por la pandemia del Covid-19.

Los puntos relacionados con la modalidad híbrida implementada dentro del centro educativo, se obtuvo la información de las técnicas utilizadas dentro del estudio investigativo realizado al colegio Liceo Salamanca, ya que en estos momentos no se ha realizado una actualización del proyecto antes mencionado.

Algunos de los temas de mayor importancia a la hora de investigar e indagar dentro del establecimiento educativo está la entrega de trabajos virtuales vía *Facebook* y de manera presencial en el colegio, lo que lleva a establecer los protocolos tanto de bioseguridad ante la pandemia covid-19 y las señalizaciones ante desastres naturales.

La presencia de los estudiantes para realizar la entrega de los trabajos y las tareas, ha hecho necesario el mejorar protocolos de bioseguridad para proteger a los estudiantes y docentes del

centro educativo Liceo Salamanca, pero este proceso se ha visto afectado por la falta de señalizaciones para mantener los distanciamientos entre los alumnos y maestros, y mantener parámetros establecidos.

En la fase del plan estratégico de comunicación se desarrolla un plan a partir de lo evidenciado durante la investigación diagnóstica, en donde se pretende dar solución a los problemas comunicacionales encontrados dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca. Con el fin de dar una solución óptima y pronta a los problemas detectados.

Esta fase está enfocada en la creación de una manual de seguridad y emergencia en los cuales se tengan claros cada uno de los procesos y protocolos que se establecieron para mantener el orden social ante la pandemia de covid-19 y los desastres naturales a los que Guatemala está expuesto por sus múltiples sismos y vulnerabilidad ante cualquier desastre natural.

Dentro de los productos comunicacionales que servirán como medio de comunicación, para llevar a cabo el proyecto de desarrollar y fortalecer las medidas de prevención ante la pandemia covid-19 y las medidas de protección para desastres naturales, se encuentran los afiches, señalizaciones, trifoliales, conferencia y capacitación, manual de emergencia y un video informativo, cada uno de ellos realizado especialmente para cada grupo objetivo.

El potencializar las herramientas de comunicación con el fin de dar a conocer los procesos efectivos de seguridad, para que se lleve a cabo dentro del establecimiento educativo procurando la salud integral de cada uno de los estudiantes, docentes y el personal administrativo. Y para reforzar la seguridad física dentro del establecimiento educativo.

Antecedentes

El documento con el que cuenta el colegio, es el proyecto educativo institucional perteneciente al establecimiento Liceo Salamanca, ubicado en la zona 11 de Mixco, en él constan varios aspectos los cuales fueron tomados para la realización investigativa del proyecto de comunicación, dentro del mismo está la misión y visión de la casa de estudios.

La historia y el origen del mismo, desde sus inicios con la apertura y las variaciones que ha sufrido a lo largo de los años. El beneficio que se le dio a la comunidad la cual no contaba con ningún establecimiento educativo dentro del sector demográfico en el que se encuentra, dando la oportunidad a que los jóvenes pudieran seguir con sus estudios de nivel medio y diversificado.

Los manuales con los que cuenta para la realización de nuevas estrategias educativas, reglamento interno y el de evaluaciones, entre otras. Este documento no está actualizado, ya que se realizó en el año 2,010 y es el único que posee el establecimiento educativo como referencia y documentación de la cual se puede extraer información del colegio Liceo Salamanca.

También cuenta con el organigrama de la institución con los nombres de cada uno de los colaboradores con los que contaban en ese entonces. En este se establecen los perfiles de cada uno de ellos y las funciones que deben de cumplir dentro del cargo que tienen. Dentro del mismo proyecto se realizó un FODA, el cual identifica de manera interna las fortalezas y debilidades y en el ámbito externo las oportunidades y amenazas.

En el establecimiento educativo se lleva a cabo la modalidad educativa híbrida, en la cual se proporcionan las clases y las guías de trabajo por medio de grupos establecidos dentro de la aplicación de *Facebook*, y de igual manera son recibidos cada uno de los trabajos, tareas y exámenes dentro de la aplicación pero también de forma presencial.

La comunicación interna del establecimiento educativo mayormente está dentro de los grupos anteriormente mencionados, ya que fueron creados con la finalidad de que cada docente

proporcione las instrucciones necesarias a cada uno de los estudiantes, los cursos y grados de los cuales esté a cargo.

Los docentes y la dirección se comunican por medio de *Facebook*, correo electrónico privado o por *WhatsApp*, esto para que la comunicación sea óptima y puedan ser atendidos cada uno de los docentes y los problemas que puedan presentarse con los alumnos o con los cursos que cada uno imparte dentro del establecimiento educativo.



Justificación

En el presente diagnóstico se describen las diversas formas comunicacionales que se evidenciaron dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, con el fin de ayudar y llevar a cabo diversas estrategias que ayuden al crecimiento del mismo y a que pueda a través de la comunicación aumentar su desarrollo corporativo.

Con el fin de llevar a cabo el desarrollo de un proyecto que logre reforzar la comunicación la cual se ha debilitado tanto en el entorno interno como el externo del centro educativo, con los parámetros de seguridad interna ante los posibles desastres naturales y los protocolos de bioseguridad en las visitas presenciales tanto de alumnos como de padres de familia, como lo es la entrega de trabajos dentro de la aplicación *Facebook*.

Algunos de los puntos que se evidenciaron dentro de los problemas comunicacionales, está la falta de señalización ante posibles desastres naturales que por diversos factores no se ha mantenido actualizada y requiere que se le dé el enfoque necesario para crear conciencia de que dentro del entorno existen muchos factores que pueden vulnerar la vida de las personas.

Debido a la problemática que se ha dado a nivel mundial por la pandemia Covid-19, los establecimientos educativos han tenido problemas de comunicación con los estudiantes, docentes y padres de familia. Esto debido a que muchos de los sectores privados han tenido que recurrir a proyectos educativos de manera digital, cuestión por la que no todos los estudiantes han podido económicamente, tecnológicamente ni dentro del enfoque educativo desarrollarlos.

El establecimiento educativo Liceo Salamanca ha implementado el desarrollo educativo híbrido en el año 2,021, en el cual los estudiantes reciben clases y reuniones a través de la aplicación de *Facebook* dentro de grupos cerrados por cada uno de los grados con los que cuenta el centro educativo, en estos grupos los estudiantes postean sus trabajos y tareas, pero una vez por semana se les solicita que lleguen al colegio a entregar los trabajos requeridos por los docentes.

Durante el diagnóstico se centró el estudio de los aspectos educativos, protocolos de bioseguridad por la pandemia Covid-19, las señalizaciones para los desastres naturales y evacuaciones y el crear un plan piloto para entrega de trabajos y tareas de manera sistematizada y virtual.

Los parámetros establecidos dentro del objetivo general de la investigación el cual indica que se debe de evidenciar los problemas comunicacionales que posee el establecimiento educativo Liceo Salamanca dentro de las diversas etapas de estudio, en la fase es la diagnóstica se llevará a cabo del mes de marzo al mes de abril, en donde se dará a conocer cuáles son los problemas comunicacionales, tanto en el ámbito interno como en el externo del establecimiento.

Dentro del plan estratégico de comunicación se prevé la realización de un manual de seguridad en el cuál se logren especificar cada uno de los procesos que se deben de tomar en cuenta a la hora de realizar un simulacro dentro del establecimiento educativo, los protocolos de bioseguridad y el reconocimiento de las señales establecidas en caso de emergencia.

Esto con el fin de llevar a cabo un plan de emergencia y seguridad enfocado en la pandemia del covid-19 y el estar preparados ante cualquier posible desastre natural, dentro del establecimiento educativo, como parte de una cultura responsable y generando nuevos conocimientos en los jóvenes estudiantes.



Capítulo 1

Diagnóstico de la Comunicación

1.1 La institución

Colegio Liceo Salamanca

1.2 Perfil institucional

El colegio Liceo Salamanca, pertenece a una familia de profesionales que tiene experiencia amplia en el ámbito educativo con más de 20 años al servicio de todos los guatemaltecos. Dentro de la oferta educativa que ofrece en el año 2,021, está el nivel básico y diversificado, este último con las carreras de bachillerato con orientación en computación y perito contador.

En el colegio Liceo Salamanca, además de estimular a los estudiantes a lograr cada una sus metas personales y estudiantiles, le interesa que dentro de cada uno de ellos pueda nacer un profesional que ayude al desarrollo de su comunidad y el buen desempeño de Mixco como principal municipio de Guatemala.

El establecimiento brinda a cada uno de los estudiantes apoyo para que estos puedan llegar a culminar sus estudios sin que el establecimiento exija cuotas inadecuadas o requiera materiales de un costo elevado, comprendiendo las situaciones y problemas a nivel económico que hay en el país.

1.3 Ubicación geográfica

El establecimiento educativo Liceo Salamanca se encuentra ubicado en el Boulevard principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12. Es una ubicación con fácil acceso a las vías de comunicación con la ciudad metropolitana como lo son El anillo periférico y Calzada San Juan.



Mixco es un municipio perteneciente al Departamento de Guatemala, en el que se establecen muchos cambios comerciales gracias a la cercanía del municipio con la ciudad metropolitana y se ha convertido en una fuente altamente generadora de empleos.

Área geográfica

El centro educativo Liceo Salamanca está ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 del Municipio de Mixco, Colonia Jardines de Minerva II.

Etnografía

Valladares, L. (2017). Geografía e historia. Guatemala. Establece que Mixco como cabecera municipal está constituida por 11 aldeas, 5 caseríos además de que su población urbana está comprendida por 11 zonas, en las cuales se han establecido un aproximado de 123 colonias.

El municipio está ubicado al extremo del oeste de la ciudad metropolitana, asentado en la cordillera de los Andes con un área aproximada de 99 Kms.² Su cabecera municipal se encuentra 1,730 metros sobre el nivel del mar y cuenta con una precipitación pluvial de 1,000 milímetros anualmente. Valladares (2017)

Gómez, L. (2003). Pasado y Presente del Municipio de Mixco (maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Define a Mixco como una ciudad del reino poqomam, la cual era una fortaleza militar inexpugnable, gobernada por soberanos severos. Sus centros ceremoniales congregaban en los templos a los pobladores para la realización de ceremonias religiosas y juegos de pelota maya.

Lehmann afirma que la ciudad maya establecida en el territorio de Mixco viejo era una ciudad considerada joven ya que data del siglo XIII el cual se contempla entre el año 900 al 1,525, además determina que dentro de la misma se albergaban más de 9,000 personas.



Para Gómez, L. (2003) el pueblo mixqueño en su mayoría utiliza el idioma español, aunque en los antepasados los pueblos se comunicaban entre pobladores a través del idioma pocomam y cakchiquel, idiomas que hasta hoy se conservan en un nivel muy bajo ya que no muchos pobladores conservan o heredan sus idiomas nativos.

Ámbito social

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística (INE), el municipio de Mixco está constituido por un alza poblacional de aproximadamente 403,172 personas, de los cuales un 75% habita en el área de la cuenca de dicho municipio.

Se define que la densidad poblacional del municipio de Mixco es de 4,073 habitantes por kilómetro cuadrado con una mayor concentración poblacional en los límites territoriales que cuenta el municipio de Guatemala, con la ciudad capital.

La escolaridad poblacional dentro del municipio de Mixco está altamente concentrada en el nivel primario, siguiéndolo el nivel secundario con menor porcentaje poblacional y con un porcentaje inferior al anterior se encuentra la población que cuenta con estudios de nivel superior universitario.

En contraposición se aprecia dentro del censo poblacional que realizó el INE, que la población mixqueña es altamente activa y que muchos de sus pobladores dejan los estudios para contribuir en el desarrollo económico familiar desempeñando trabajos de agricultura y de fabricaciones artesanales.

Es necesario que se logren implementar nuevos estudios y estrategias que ayuden a comprender a la población que el desarrollo económico también puede aumentarse con los niveles educativos con los que cuenta cada uno de los pobladores.



Temporalidad

El establecimiento educativo Liceo Salamanca fue fundado en el año de 1,996 por la familia Barrios González, está ubicado en el *Boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

En sus inicios el establecimiento educativo, se encontraba localizado en el lote 29 manzana L el cuál fue alquilado en los primeros años de funcionamiento, luego se estableció en la dirección descrita con anterioridad. Desde entonces ha estado establecido en el mismo lugar, dando un servicio educativo de calidad a la comunidad, con el fin de crear personas con alto nivel educativo e institucional.

Dentro del mismo se establecen las directrices necesarias para que todos los alumnos sean hombre y mujeres de bien. El establecimiento no ha sufrido ningún cambio estructural, desde que se llevó a cabo la construcción del mismo, ya que siempre se ha localizado en la misma zona solo con un pequeño cambio en su dirección.

Ámbito Cultural

La población mixqueña ha conservado sus costumbres y sus tradiciones folclóricas, sin que la influencia de la cercanía que tiene con la ciudad capital llegue a interferir en mantenerlas vigentes, especialmente si se habla de las tradiciones religiosas con las que cuenta el municipio. Gómez, L. (2003). Pasado y Presente del Municipio de Mixco. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Esto ha quedado evidenciado ya que las diversas cofradías han cuidado y luchado por mantener vivo el fervor del mixqueño, engalanando con gran colorido cada una de las diversas celebraciones que se elaboran para los Santos que son venerados. Gómez, L. (2003)



Dentro de estas celebraciones se realizan los tradicionales bailes como lo es el baile de moros y cristianos, la quema del torito, juegos pirotécnicos, baile de disfraces, así como el atuendo tradicional de las capitanías. Todo esto se convierte en gran celebración para el pueblo mixqueño.

Mixco se considera una parroquia extraurbana de la arquidiócesis de Guatemala, según Gómez es considerado su patrono Santo Domingo de Guzmán la fiesta titular es conocida como fiesta de morenos, la cual se celebra el último domingo del mes de enero de cada año.

En lo que se refiere a las comidas tradicionales Mixco se ha caracterizado por poseer los mejores chicharrones y el chocolate mas delicioso, los cuales han sido un gran orgullo para los mixqueños, al igual que en cada celebración se toca la marimba la cual es un símbolo de identidad para todos los guatemaltecos. Gómez, L. (2003)

1.4 Integración y alianzas estratégicas

El establecimiento educativo Liceo Salamanca no tiene ninguna alianza estratégica, solamente obedece los parámetros que se le establecen de acuerdo a lo que dicte el Ministerio de Educación (MINEDUC).

1.5 Origen e historia

En el año de 1,995 gracias a la iniciativa de la familia Barrios González que tenían el sueño de poder ayudar a la comunidad con educación comenzaron con los trámites correspondientes ante el Ministerio de Educación para la creación del establecimiento educativo Liceo Salamanca.

El cual da inicio en el año de 1,996 como centro educativo privado con autorización ministerial para impartir el ciclo básico completo y las carreras de bachillerato en computación, perito contador con orientación en computación, secretariado oficinista y



secretariado bilingüe con orientación en computación en el nivel medio con jornadas matutinas y vespertinas.

Dentro del expediente de la creación de la institución se puede apreciar lo siguiente: Que debido al crecimiento demográfico acelerado dentro de la zona 11 del Municipio de Mixco, y viendo que no existía ningún centro educativo público que brindara educación de nivel medio, por lo cual los jóvenes estaban obligados a caminar y exponerse al peligro de la calle para poder seguir con sus estudios académicos.

Ya que los jóvenes no contaban con establecimientos educativos que les brindaran la educación necesaria, se vio la necesidad de implementar un centro educativo para lograr la superación de los jóvenes del sector, alejando a los chicos de caer en acciones delictivas o la suspensión de sus estudios y el proponer para la comunidad fuentes de trabajo dentro del área en la que se encuentra.

En noviembre del año de 1,995 se realiza un curso de vacaciones el cual se imparte de manera gratuita por el centro educativo. Ya que de esta forma se dio a conocer ante el sector y en enero del año de 1,996 se realizan las primeras preinscripciones para el primer ciclo escolar en el colegio.

Todo ello bajo la dirección técnica y administrativa de PEM. Lucrecia Sazo de Barrios, quién era la encargada de llevar a cabo la administración del establecimiento y velar por el cumplimiento de cada uno de los parámetros que establece el Ministerio de Educación.

En ese año sus fundadores Leonel, Marisol, María Estela y Stanley todos con apellido Barrios González y Lucrecia Sazo de Barrios, logran abrir las puertas del establecimiento educativo Liceo Salamanca, el cuál se ubicaba en el lote 29, manzana L, en la colonia Colinas de Minerva zona 11 de Mixco, en un local alquilado.

Los parámetros con los que se fundó el establecimiento educativo, eran el de impartir educación con calidad académica y con cuotas que fueran bajas para el beneficio de la



comunidad, con el fin de que dentro del sector todos los pobladores pudieran asistir al establecimiento educativo, sin que los cobros fuesen demasiado altos para los mismos.

El nombre propuesto inicialmente para el centro educativo que se deseaba abrir era Centro Preuniversitario Minerva, con este nombre se crea la idea de que se iban a preparar jóvenes con un futuro académico prometedor para seguir en el área universitaria, pero el nombre ya estaba registrado por otro establecimiento educativo.

El colegio Liceo Salamanca nace del reconocimiento a la Universidad de Salamanca en España, ya que esta universidad ha quedado vinculada a la historia universal por una serie de hechos y personalidades que llegaron a marcar la evolución de la sociedad occidental. Era de gran prestigio la universidad que hizo famoso el refrán Lo que natura no da, Salamanca no presta.

En 1,998, el establecimiento educativo pide al Ministerio de Educación el implementar los niveles de educación preprimaria y primaria, dentro de la jornada matutina con la que contaba el establecimiento educativo. Iniciando del 2 de enero al 9 de septiembre del año escolar que estaba en curso.

Y en el año 2,002 fueron trasladados los servicios educativos a un local que ya era de propiedad de los fundadores, el cual está situado a pocos kilómetros del lugar anterior en donde se inició a forjar la historia del establecimiento educativo.

Dentro del establecimiento educativo se cuenta con 12 aulas, aula de informática con 30 computadoras, sanitarios para niños y niñas, oficinas de la dirección y secretaría, dentro de los subsiguientes años el establecimiento educativo impartió clases para cada uno de los niveles con los que cuenta, contando con la ayuda del plantel educativo.

Para el año 2,011 el establecimiento educativo realiza la solicitud de cambio de directora y que se nombre a la Licenciada Marisol Barrios como directora técnica administrativa, del



Nivel de Educación Básico y Diversificado en la jornada matutina en sustitución de la Licenciada Lucrecia Sazo de Barrios.

Finalmente, en el año 2,020 el establecimiento educativo sufrió un cambio en sus estructuras académicas las cuales quedaron limitadas a solo el nivel secundario y las carreras de bachillerato con orientación en computación y perito contador con orientación en computación, ambas en la jornada matutina.

Por los problemas de la pandemia Covid-19, el establecimiento educativo ha trabajado con los alumnos en la modalidad virtual, en la cuál en sus comienzos tuvo algunos problemas, ya que sus estudiantes sufrieron por el aumento en cuotas de internet pues estas elevaban el presupuesto educativo de cada uno de ellos.

Por los acontecimientos ocurridos durante el año 2,020 el colegio tuvo que presidir de dar clases a los alumnos los cuales ya no pudieron asistir a las clases por el costo que tienen las mismas, con ello el establecimiento hasta el presente año ha estado con problemas económicos por la baja población estudiantil con la que cuenta.

1.6 Departamentos del establecimiento educativo

1.6.1 Dirección

Las funciones que cumple el director dentro del establecimiento educativo es promover que los docentes tengan deseo de experimentar y aplicar cosas nuevas relacionadas con su labor de enseñanza y aprendizaje.

Además de planificar estrategias constantemente para la motivación de sus docentes y proporcionar las herramientas adecuadas para llevar a cabo el control necesario de las labores de cada uno de ellos y poseer conocimientos y el dominio de los procesos administrativos del establecimiento.



Debe de conocer y aplicar las disposiciones legales que el despacho de educación (MINEDUC) le demande o sus dependencias. Sobre todo, el promover las buenas relaciones entre las entidades reguladoras y el establecimiento educativo a su cargo.

1.6.2 Administrativo

Algunas de las funciones que debe de cumplir el administrador dentro del establecimiento está el aspecto de poder descubrir las habilidades e intereses del personal para hacer un buen uso de las mismas y ayudar con el buen desarrollo del establecimiento educativo.

Dentro de las funciones que se le piden en la institución está el mantener una buena comunicación con las autoridades del establecimiento, para mantenerlos informados sobre los acontecimientos administrativos del colegio.

Además de llevar el control de las actividades planificadas, velar por que todas las personas participen y que cada uno de los recursos sean utilizados de la mejor manera por los docentes y estudiantes. Y mantener los libros de control financiero al día y con los datos de información correctos.

1.6.3 Docentes

En el manual establecido por el colegio Liceo Salamanca, los docentes deben de fomentar el autoaprendizaje en los estudiantes y de facilitar la comprensión de los contenidos, además de asesorar a los alumnos para que realicen un buen uso de los recursos y alentar a la participación de las diversas actividades para que les ayude en su desarrollo personal e integral.

Debe de evaluar el aprendizaje de los estudiantes, así como el utilizar diversas estrategias didácticas para el buen desarrollo de las temáticas que debe de transmitir al estudiante.



Participar en cursos de actualización y capacitación que permita mejorar su labor como docente, proporcionar al estudiante la información de una manera óptima que permita al estudiante formarse un criterio crítico y fomentando valores.

1.6.4 Contabilidad

Llevar el control de los ingresos y egresos que el establecimiento tiene, a través de los controles indicados por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), además de presentar ante la SAT los reportes o registros pertinentes sobre los parámetros económicos del establecimiento educativo.

Realizar evaluaciones financieras periódicamente sobre la situación económica del Colegio Liceo Salamanca, presentando un reporte semanal y mensual con cada uno de los cambios económicos por los que ha pasado el establecimiento educativo.

1.6.5 Mantenimiento

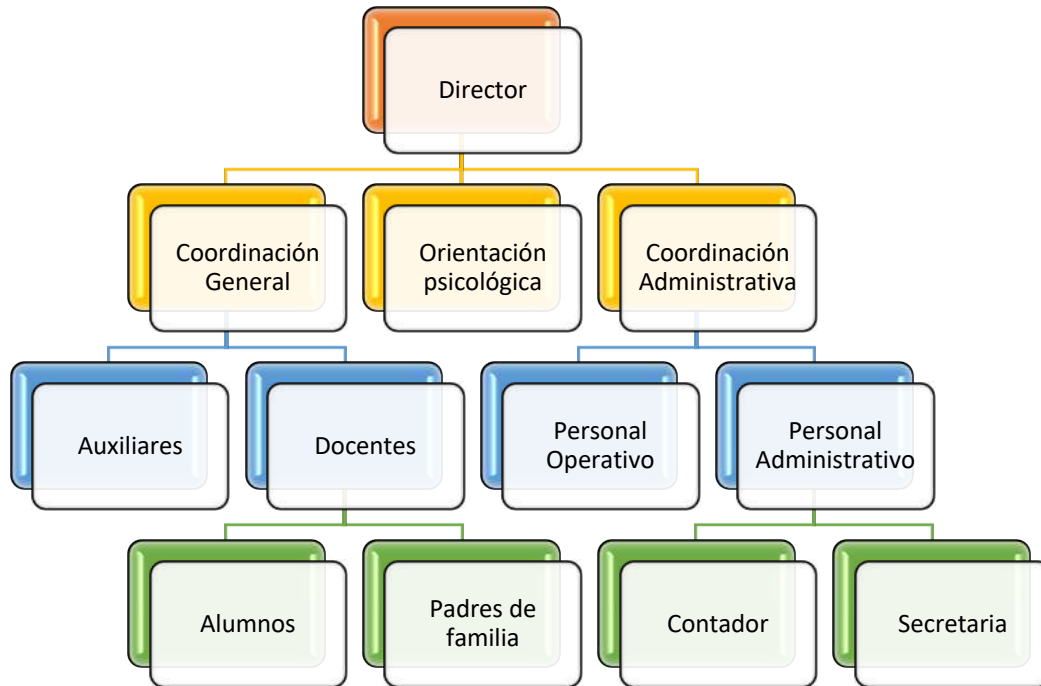
Realizar todas las mejoras y limpieza del edificio en el que se encuentra el establecimiento educativo, con el fin de mantener un área limpia, para el mejor desempeño de cada uno de los estudiantes.

Dentro de las funciones que tiene este departamento están la limpieza de aulas, escritorios, baños, patio y la jardinería y mantenimiento del mismo; además de mantener el orden y limpieza de todas las áreas interna y externas del establecimiento educativo.



1.7 Organigrama del establecimiento educativo

Figura 1 Organigrama establecimiento educativo Liceo Salamanca



Fuente: Proyecto Institucional Educativo del Liceo Salamanca

1.8 Misión

Somos una institución educativa de excelencia, comprometida a desarrollar integralmente a sus estudiantes, con énfasis en su crecimiento intelectual, social, emocional y físico a fin de convertirlos en miembros productivos de la sociedad guatemalteca.

1.9 Visión

Ser una institución educativa, líder en la formación de estudiantes con calidad académica y moral, reconocida a nivel nacional con altos estándares en su desempeño, logrando el crecimiento de nuestra comunidad educativa a través de la inserción en nuestra sociedad de personas productivas y con sólidos valores morales.



1.10 Objetivos del establecimiento educativo

- a. Fomentar la ética, moral y valores, para el buen desarrollo de la convivencia social, en el entorno familiar, relaciones interpersonales y en el actuar como ser humano.
- b. Formar estudiantes con excelencia académica, integrándolos a la sociedad con una capacidad intelectual con un desarrollo tecnológico.
- c. Desarrollar la formación académica preparando personas que se integren a la sociedad en actividades laborales y estimularlos para que realicen estudios superiores.

1.11 Público Objetivo

Docentes

El establecimiento educativo cuenta con 10 docentes, los cuales están a cargo de los tres niveles de secundaria y de las carreras de diversificado de bachillerato y perito contador ambos con orientación en computación.

Los docentes dentro del establecimiento educativo, proporcionarán información que sea de ayuda para la investigación acerca del manejo de la comunicación interna dentro del establecimiento Liceo Salamanca, además de ayudar en el desarrollo de la investigación comunicacional que se llevará a cabo en dicho establecimiento.

Dentro de los temas que se tocarán está el análisis de la imagen institucional, las redes con las que cuenta el establecimiento educativo y la prevención de desastres naturales. Además de los compromisos de los protocolos de bioseguridad por los que están pasando en la pandemia Covid-19, ya que los docentes están a cargo de la recepción de algunas papelerías del alumnado.



Con ello se quiere evidenciar si el establecimiento educativo cuenta con cada uno de los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud Pública y del Ministerio de Educación, con respecto a lo relacionado con el tema de la pandemia que está atravesando el país por el virus Covid-19.

Alumnos

El colegio Liceo Salamanca cuenta con el nivel secundario el cual está distribuido el primero básico el cuál cuenta con 20 alumnos, segundo básico el cuál posee 25 alumnos y tercero básico con un total de 20 alumnos sumando así en el nivel secundario 65 alumnos.

En el área de diversificado se cuenta con los grados de cuarto bachillerato y cuarto perito con 30 alumnos comprendidos en estos dos, en quinto bachillerato y quinto perito la cantidad de 30 alumnos y en sexto perito con un total de 15 alumnos para dar un total de 135 alumnos en el área de diversificado.

En el aspecto comunicacional y el ámbito investigativo se considera que los alumnos son un área fundamental de satisfacción para el buen funcionamiento del establecimiento Liceo Salamanca. Es por ello que se contará con la ayuda de los mismo para llevar a cabo la investigación comunicacional dentro del establecimiento educativo al que asisten.

Entre los puntos que se valorarán dentro de la investigación está el determinar si la imagen pública del establecimiento evidencia y da un sentido de pertenencia a cada uno de los alumnos. Además, es importante realizar un estudio acerca de los protocolos que se están llevando a cabo en el establecimiento para la recepción de papelería de cada uno de ellos ante la problemática que vive el país por Covid-19 y el manejo de la plataforma de *Facebook*.

Dirección

La licenciada Marisol Barrios, directora del establecimiento Liceo Salamanca es la encargada de establecer la comunicación y que ésta sea funcional entre el plantel educativo, los docentes



y los alumnos. Para que cada una de las disposiciones tomadas por el establecimiento educativo pueda llegar a cada uno de los ámbitos interno o externo del lugar.

En la directiva se toman en cuenta todos los aspectos comunicacionales que sean útiles para el buen desarrollo del establecimiento y que no se incurra en malentendidos o rumores dentro del colegio. Además, el director está a cargo de llevar una agenda de actividades, las cuales tiene que dar a conocer tanto a los docentes como a los estudiantes y en otros aspectos externos a los padres de familia.

Entre los aspectos comunicacionales que se quieren evidenciar con la investigación comunicacional está el aspecto de la imagen institucional del centro educativo Liceo Salamanca y sobre los aspectos que se deben de tomar en cuenta con los protocolos establecidos para la protección de los alumnos y los docentes ante la pandemia del Covid-19 y la prevención de desastres naturales.

Con el desarrollo de la investigación se evidenciará que aspectos dentro del establecimiento educativo están fallando para realizar nuevas estrategias comunicacionales, con el fin de desarrollar la implementación de soluciones comunicacionales dentro del colegio Liceo Salamanca.

1.12 Diagnóstico

El Diagnóstico de comunicación es el proceso por el cuál el comunicador intenta determinar qué tipos de problemas comunicacionales existen de manera interna o externa en la institución, indicando las posibles soluciones para determinar cada uno de los procesos realizados por el comunicador, aportando las soluciones para cada uno de los puntos de debilidad.

Para Pichardo (1991) un diagnóstico es el que consiste en investigar la realidad en que se desea planificar una acción específica, con el fin de determinar cómo se inicia la problemática y que tan perjudiciales pueden llegar a ser. Con ello se trata de interpretar y conocer las



diversas dinámicas que existen dentro de los procesos o hechos que están relacionados con el estudio, de esta forma poder evidenciar la posible problemática dentro del diagnóstico.

A través de la comunicación se puede determinar no solo el tipo de cultura que se emplea dentro de un ámbito sino también se logra identificar cada uno de los problemas que existen en cada uno de los actores que se encuentran en la dinámica central del problema, para que todos estos datos logren cobrar importancia se debe de llevar diversos procesos para que se logre determinar una solución a la problemática.

Cuando se realiza un estudio de investigación, cada uno de los resultados que se obtienen se deben de discernir, complementar, estudiar e indagar dentro de los mismos, con el fin de determinar las causas que han provocado que exista una problemática y a la vez buscar una solución para cada uno de ellos, estos procesos el investigador debe de realizarlos por medio del diagnóstico.

Álvarez (2010) propone que el diagnóstico ayuda a identificar y definir las necesidades de comunicación, generando un pronóstico o perfil de acciones y escenarios futuros deseables. Además de determinar y definir las situaciones y contextos, prácticas, procesos, sistemas, estructuras, recursos, intenciones y objetivos, es uno de los puntos principales de diagnosticar una situación comunicacional, para que luego se realicen todas las acciones hacia el cumplimiento de diversos objetivos.

Por ello el investigador debe de indagar e investigar cada uno de los procesos que sean necesarios, para llevar a cabo una investigación eficaz dentro del proyecto a realizar, cada una de las investigaciones determina en qué aspectos se deben de trabajar por ejemplo en algunos puede determinarse de manera interna o externa del lugar en el que se llevará a cabo dicho trabajo de investigación.

Dentro del diagnóstico debe de realizarse un análisis comunicacional, en el cual se examinen a fondo cada uno de los procesos que se realizan en el mismo para que cada uno de los ámbitos sean investigados con la prioridad necesaria, para determinar la problemática interna



o externa que evidencia tener el establecimiento, con el fin de dar beneficios a los actores involucrados.

Para Bernal (2011), el diagnóstico de comunicaciones puede, entre otros aspectos, incluir no sólo información sobre el ejercicio y actividad de la organización en el que se identifique los elementos generales de su razón de ser sino, información que caracterice la misión del área, los medios y canales implementados, el grado de satisfacción de sus públicos frente a éstos y el estilo de comunicación que impere a nivel gerencial.

Dentro de un diagnóstico comunicacional, se debe de tomar en cuenta los pasos para la realización del método científico, ya que este último puede llegar a ser verificado ya que se acercan a la problemática real de la empresa, dentro de la finalización del proyecto el investigador debe evidenciar la problemática y cómo se logró disolver o convertir en una fortaleza dentro de la empresa.

En el diagnóstico, la confrontación que se logre determinar que exista entre la realidad permitirá al investigador el comprobar las hipótesis que ha propuesto ante la misma y poder determinar la orientar de las acciones a seguir. Este tipo de intervenciones que realiza el investigador ayuda a resolver y reparar los problemas planteados a través de restauración de los recursos que tiene cada una de las organizaciones.

Diagnóstico organizacional es un proceso por el cual el investigador realiza un estudio a través de los métodos y técnicas de investigación con el fin de lograr el análisis y la evaluación de los resultados que arroje la investigación realizada a la organización con el propósito de generar un proyecto veraz.

El diagnóstico guía las acciones de cambio y transformación organizacional. Permite seleccionar las técnicas de intervención más convenientes a utilizar para resolver él o los problemas detectados e incrementar su efectividad. Los directivos dentro de una organización pueden beneficiarse de dichos estudios, ya que sería fundamental el conocer a fondo las



necesidades de sus clientes y crear una planificación organizacional que se adecue a la problemática.

Sobrado, L. (2005). El Diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales, es un campo que se caracteriza por un proceso sistemático que recopila continuamente información, evaluaciones y decisiones sobre individuos o grupos.

Debe de integrarse en una situación de formación basada en factores personales, sociales, curriculares y profesionales en interacción mutua, y su finalidad es involucrar a los sujetos en la participación social y profesional mediante acciones guiadas.

La característica básica del diagnóstico en entornos educativos y profesionales es tener un propósito y un plan de acción sistemático, y la secuencia de diversas etapas que deben de ser relacionadas de una forma coherente. Ya que esto requiere de un enfoque conceptual y teórico para apoyar el proceso y establecer un modelo a priori según lo que indica Sobrado, L. (2005).

Sobrado (2005) indican que la información recolectada debe de ser analizada, interpretada y evaluada para su integración y evaluación, esta es una de las habilidades básicas que debe de poseer un experto en diagnóstico profesional. Ya que con ello se evidencia todo lo que ha reflejado la investigación y que acciones se tomarán en cuenta para dar una solución a los problemas identificados por el investigador.

1.13 Objetivo general

- a. Analizar los problemas comunicacionales que posee el establecimiento educativo Liceo Salamanca.

1.13.1 Objetivos específicos

- a. Evaluar la imagen institucional del establecimiento educativo Liceo Salamanca, con los distintivos externos que cuenta el colegio.



- b. Identificar debilidades en la comunicación interna del Liceo Salamanca.
- c. Describir los canales de comunicación virtual y las fallas comunicacionales del Liceo Salamanca.

1.14 Tipos de investigación

Para Hyman (1955) las investigaciones pueden ser exploratorias, descriptivas, correlacionales o explicativas. Este tipo de investigaciones suele ser dentro de una investigación una etapa dentro de la misma, ya que cada una cuenta con una finalidad determinada, para complementar mejor la investigación.

En la primera se trata de explorar con el fin de conocer mejor la temática con la que se va a trabajar, luego se describe cada una de las variables encontradas, después se correlacionan con la problemática buscando solución y la última intenta explicar cómo se da la influencia entre ellas, o como se conectan entre sí.

Una investigación puede componerse por cada una de las anteriores ya que puede iniciar siendo algo exploratorio, después puede llegar a ser descriptiva, correlacional y terminar con una investigación explicativa, todo ello en un mismo estudio. Hyman (1955)

Ya que para Hyman, no se puede realizar un estudio explicativo si no se conoce la problemática con anterioridad, ya sea por el mismo autor o por otros, esto nos indica que si algún investigador no ha realizado un estudio descriptivo con anterioridad no puede dar un buen inicio a la investigación; tampoco se puede comenzar este último si no se ha realizado un estudio exploratorio.

Para llevar a cabo una investigación es necesario que dentro del contexto que se realice el investigador esté actualizado sobre la temática a tratar con el fin de que cada uno de los recursos que deba de consultar sean óptimos para el desarrollo integral de la investigación.



Cada investigación de realizarse de manera diferente ya que cada uno de los temas o propósitos que llevan al investigador son diversos y no iguales en cada una de las investigaciones que realiza, algunas veces debe de conocer el ámbito en el que se desarrolla el tema o los actores dentro de la misma, esto para que la investigación pueda llevarse a cabo en virtud de descubrir e indagar.

1.14.1 Investigación exploratoria

Para Cazau (2006) la investigación exploratoria tiene como objetivo el examinar o explorar la problemática de la investigación que ha sido poco estudiado o no se ha estudiado con anterioridad. Por lo tanto, esto ayuda a comprender los fenómenos desconocidos, poco estudiados o emergentes, apoyando en la identificación de nuevos conceptos o variables y sus relaciones entre ellos.

En la investigación exploratoria, se estudian las variables o factores que se relacionan con el fenómeno de estudio, y se termina cuando el investigador tiene claras las ideas de las variables que son relevantes y cuando la investigación sea completada en cada uno de los aspectos que se van a estudiar.

Cazau (2006) sigue indicando que el estudio exploratorio, puede dar inicio con la realización de una hipótesis o de una previa, por ejemplo, se puede contar con una idea inicial sobre el tipo de factores que se vinculan con los temas a tratar. Pero usualmente esta idea solo es un tipo de señal que ayuda a descartar algunos de los elementos, pero con el fin de fortalecer los que tienen un énfasis dentro de la temática relacionada.

De acuerdo con Zikmund (2009) el principal propósito de la investigación exploratoria es el conocer la relación entre el problema de investigación y la necesidad de conocer el mismo. Dentro de los propósitos se pueden mencionar: el diagnóstico de la situación, la selección de alternativas posibles y el descubrir nuevas ideas.



En el estudio exploratorio el investigador puede elegir las categorías que utilizará dentro del estudio estas pueden ser encuestas, análisis, estudio de casos y estudios pilotos. Todo ello con el fin de obtener la mayor información deseada por el investigador y el crear peso a la investigación que se realizará.

La investigación exploratoria se puede definir como aquella que se realiza pensando en un tema determinado que no ha sido investigado o ha sido poco investigado ya que su información es carente, sus resultados son la conclusión de una aproximación a la temática por descubrir, es decir que es solo una visión superficial de los conocimientos.

En la investigación exploratoria se busca información precisa sobre algún tema o problema que pueda ser desconocido. Este tipo de estudio termina cuando se obtienen los conocimientos necesarios como para realizar un listado de los factores que se relacionan con la temática o problema central.

Selltiz (1980) nos dice que la investigación exploratoria tiene objetivos secundarios, los cuales se debe de familiarizarse con la temática o problema a tratar, aclarar los conceptos, establecer las preferencias para que esto sirva para posteriores investigaciones.

1.14.2 Investigación descriptiva

Para Bravo (1995) dice que la investigación descriptiva está basada en la observación ya que dentro de la misma se tiene que tomar en cuenta que el investigador debe de poner atención en cada uno de los detalles mientras realiza la investigación, debe de ser perceptivo a los cambios que puedan presentarse y debe de reflexionar acerca de cada uno de los problemas que pudo observar.

Dentro de este tipo de investigación, el investigador debe de determinar cuales son las amenazas con las que debe de luchar para que el proyecto logre el éxito deseado, dentro de este tipo de investigación el investigador debe de preguntarse por medio de lo siguiente: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Bravo (1995)



Este tipo de investigación descriptiva tiene la característica de ser estadística, ya que dentro de la misma se describen los datos obtenidos por el investigador y las características que encontró sobre la población o dentro del fenómeno de estudio.

En la investigación descriptiva, se busca la relación estadística de cada uno de los factores que tengan una relación directa con el tema o problema central, ya que dentro de las misma se pueden clasificar entre la de mayor importancia hasta las menos relevantes. Hyman (Como se citó en Cazau 2006).

Los estudios descriptivos, ayudan al análisis de cómo en realidad se maneja la situación y conocer la realidad de cómo se manifiestan las problemáticas y que tipo de componentes son los desencadenantes del mismo, con el fin de dar una solución.

Dentro de la investigación descriptiva, el analista debe de describir cada uno de los fenómenos y lo hechos de cómo sucedieron o porqué causa están sucediendo, las características de los actores o individuos relacionados dentro de la temática son de suma importancia para llevar a cabo la investigación, ya que el analista debe de buscar la correlación entre ambos.

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo a través de las encuestas que se realizaron a los docentes y alumnos del colegio Liceo Salamanca, mismos que ayudaron al estudio realizado, para reconocer la problemática comunicacional que existe dentro del establecimiento educativo.

1.14.3 Investigación explicativa

Yanez (2021) describe a la investigación explicativa como la que orienta y establece las causas dan origen a un tema o fenómeno determinado. Es un tipo de estudio cuantitativo que descubre el por qué y para qué de cada una de las variables encontradas.



Dentro este tipo de investigación se logran esclarecer cada una de las causas y los efectos del problema a estudiar, esto a partir de la explicación de los fenómenos encontrados de una forma deductiva iniciando con teorías o leyes establecidas. Para Yanez el tipo explicativo logra generar definiciones operativas que sean parte del fenómeno y trata de generar una realidad del objeto de estudio.

La investigación explicativa, va de la mano con los dos tipos de investigación antes mencionados ya que está ayuda a conocer la verdad sobre lo que sucede dentro del ámbito investigativo, ya que crea una relación de los sucesos y los actores que se encuentran dentro del estudio realizado.

Este tipo de investigación es más que una simple descripción de la problemática y sus relaciones, ya que trata de indagar la causa que ha provocado cada uno de los fenómenos, es decir, que intenta dar una explicación de por qué se dan o qué los causa y en qué aspectos se relacionan entre sí.

Las investigaciones explicativas suelen ser más estructuradas que las descriptivas ya que no solo busca qué tipos de fenómenos y variables existen dentro de la investigación, si no más bien indaga como se causaron o que las causó para crear una correlación entre los actores y los problemas encontrados en el estudio realizado.

Este tipo de investigación busca proporcionar un sentido de entendimiento ante los fenómenos que se van a estudiar, es decir, que buscar dar una comprensión a partir de las causas y no sobre la relación que puede tener entre sus actores, ya que es verificada con otras variables.

Podemos concluir que cada una de las investigaciones van correlacionadas con la otra de manera intrínseca ya que, dentro de las investigaciones explicativa, descriptiva y la exploratoria, todas cumplen una función importante y determinante dentro de un estudio investigativo.



Ya que ayudan al proceso de investigación creando un antecedente o buscando información que ayude a conocer la temática, con el fin de separar cada uno de los actores y variables encontradas dentro de la búsqueda y por último dar un entendimiento de relación entre unos y otros para conocer por qué se dio la problemática y cómo se puede resolver.

1.15 Enfoque de investigación

En el ámbito histórico dentro de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento y diferentes marcos de interpretación, como lo son el realismo y el constructivismo, los cuales han abierto varias rutas de búsqueda para ampliar el conocimiento teórico. Debido a las diversas premisas que sustentan las teorías, desde el siglo pasado tales como las corrientes se polarizan en dos tipos de investigación los cuáles son: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. Sampieri, Fernández y Baptista (2014)

Las características principales de ambos métodos, es que son diferentes ya que una de ellas se enfoca en lo interno y la otra en el ámbito externo, ya sea de una persona, objeto o un fenómeno de investigación. En este caso los seres humanos dentro de una investigación pasan de sujeto a objeto, lo que significa que el conocimiento de la sociedad es un autoconocimiento. Hughes (1987)

Para Monje (2011), cada uno de los enfoques tiene su propio fundamento, metodología, técnicas e instrumentos de acuerdo con lo establecido y requerido por los objetos de estudio, las situaciones del entorno social y las preguntas que se realizan dentro de los cuestionarios deben de ser acorde al propósito de la investigación con el fin de explicar, comprender y transformar la realidad social.

Sin embargo, aunque ambas deben de cumplir con las estrategias antes descritas, cada una de ellas en su ámbito cuentan con sus propias características, las cuales las hacen únicas y complementarias al mismo tiempo.



El enfoque es el sentido o la orientación en la cuál se desarrolla la investigación ya sea de manera cualitativa, la cuál está definida como la parte investigativa rigurosa por medio de la literatura y la cuantitativa que se define por su exactitud y ser demostrativa por medio de la estadística.

1.15.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo ayuda para la identificación y formulación a una problemática científica, seguida de una revisión de literatura que sea afín a la temática a tratar, con lo que se va realizando un marco teórico de referencia, sobre los aspectos que se han identificado se formula una hipótesis de investigación que fundamenten las variables. Monje (2011)

Ya que el proceso es riguroso se debe de iniciar partiendo de una idea la cual debe de ser delimitada por el investigador, luego de esta premisa se derivan diversos objetivo y preguntas, se realiza la revisión de la literatura y de acuerdo a ello se establece un marco o perspectiva teórica.

De cada una de las preguntas que se establecieron con anterioridad se establece la hipótesis y se determinan las variables que se involucran dentro de la misma, a partir de las mismas se traza un plan para comprobarlas, se miden las variables determinadas dentro del contexto, se analiza cada una de las mediciones utilizando diversos métodos estadísticos y ya para finalizar se realizan las conclusiones las cuales se derivan de la hipótesis planteada.

El propósito de buscar una explicación a cada uno de los fenómenos buscando establecer una regularidad en los mismos, en donde se puedan establecer leyes generales que expliquen el comportamiento del ser humano. Con la finalidad de que todo lo que parte de la observación, comprobación y experiencia se vea reflejado en la investigación. Monje (2011)

Algunas de las características que tiene el enfoque cuantitativo para Monje (2011) son:

- a. Fase conceptual.
- b. Fase de planeación y diseño.



- c. Fase empírica.
- d. Fase analítica.
- e. Fase de difusión.

Lemelin (2004) indica que el enfoque cuantitativo es el que se define como un proceso de medición. Con una mayor precisión, ya que la cantidad de ello se define como la propiedad de algo que se puede llegar a medir o contar, de algo susceptible de crecimiento o disminución.

Dentro de las mismas se formulan las hipótesis o teorías, con la ayuda de los conceptos que se relacionan con la temática a investigar, este concepto es la idea inicial con la que cuenta el investigador para indagar sobre la problemática que ha podido observar dentro del marco investigativo.

En este tipo de enfoque investigativo se utiliza la recolección de los datos obtenidos a través de las diversas técnicas utilizadas por el investigador, para esclarecer cada una de las hipótesis que se ha planteado dentro de la temática que va a realizar.

1.15.2 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se guía por las áreas o temas que son significativos para la investigación, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014). Sin embargo a diferencia del enfoque cuantitativo que necesita el tener la claridad sobre cada una de las preguntas, para que estas sean parte de la hipótesis y ayude en la recolección y análisis de los datos, está puede desarrollar estos pasos antes, durante o después de realizar la recolección y análisis de los datos.

Dentro del enfoque cualitativo no solo se realiza de manera documental ya que dependiendo del tipo de estudio que se va a realizar, algunas veces se debe también de utilizar algún tipo de instrumento que ayude a esclarecer los procesos por los que va la investigación, esto con el fin de que cada uno de los procesos queden evidenciados.



Es la comprensión del significado de cada uno de los fenómenos y no solamente de explicar cada uno de los términos que pueden causarlos. En este enfoque se da prioridad a la comprensión y al sentido, ya que se debe de analizar profundamente las intenciones, motivaciones, expectativas, razones, creencias de los individuos entre otros. De acuerdo con las prácticas de cada uno de ellos en su entorno. Monje (2011)

Dentro del método cualitativo el investigador debe de llevar a cabo una serie de indagaciones que le ayuden a formular la investigación a realizar todo ello con el fin de que este estudio sea complementario con cada una de las literaturas con la que podrá fundamentar la investigación que se lleva a cabo.

En el enfoque cualitativo se trata de captar la realidad social a través de los ojos del investigador, sobre las personas que están siendo estudiadas, es decir, conocer la percepción que puede tener el sujeto sobre su contexto o entorno. Monje (2011)

1.15.3 Enfoque mixto

Las investigaciones que se realizan con complementación metodológica que conlleva a los enfoques cualitativo y cuantitativo, fueron evolucionando hasta que conceptualizan en función de los diseños investigativos denominados modelo o método mixto. En donde un solo estudio utiliza múltiples estrategias o mixtas con el fin de responder o comprobar la hipótesis. Pereira (2011)

Johnson y Onwuegbuzie (2004) (Como se citó en Pereira, 2011). Definieron a los diseños de investigación mixtos como el tipo de estudio que mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos y lenguajes ya sea de un estudio de enfoque cualitativo o cuantitativo.

Chen (2006) (Como se citó en Sampieri, et al., 2014). determina al enfoque mixto como la integración sistemática del método cualitativo y del método cuantitativo dentro de un solo



estudio con el fin de determinar de una manera más completa los fenómenos establecidos dentro de la misma, ya que pueden conservar cada uno sus estructuras y ser complementarios uno del otro.

Este tipo de métodos mixtos se utilizan para crear evidencia de los datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases según lo requiera la investigación, con el fin de que el investigador logre evidenciar cada uno de los problemas encontrados dentro de la temática. Creswell, Lieber y Weisner (Como se citó en Sampieri, et al., 2014).

En el estudio mixto el investigador determina cuán importante o qué pasos va a seguir en determinada temática, esto con el fin de ampliarla, determinando qué factores son esenciales para la investigación, de ahí la creación de un enfoque mixto que cuente no solo con la parte investigativa teórica si no también que cada paso se evidencie con los métodos que se utilicen.

En la investigación mixta para Johnson (2006) (Como se citó en Sampieri, et al., 2014), en un sentido muy amplio, es un conjunto en donde se mezclan los enfoques cualitativos y cuantitativos, creando un acoplamiento de ambos, centrándose mayormente en uno solo o dándoles la misma importancia investigativa.

Las decisiones del método a utilizar dependen de lo que determina el planteamiento del problema y de las circunstancias que rodean la problemática. En la actualidad se ha dado la necesidad de la utilización de los métodos mixtos es por la naturaleza de las problemáticas.

Dentro de la investigación realizada al colegio Liceo Salamanca, se determina que para que el estudio sea complementario y se analicen cada uno de los aspectos que interfieren en el buen desarrollo del establecimiento educativo en el ámbito comunicacional.

Se realiza el estudio de ámbito cualitativo y cuantitativo según el requerimiento de la temática que se aborda dentro del estudio al establecimiento educativo Liceo Salamanca, ya que se debe de enfatizar en la problemática encontrada a través de la documentación y los datos que se han logrado evidenciar con cada uno de los procesos investigativos.



Es de importancia para el estudio investigativo el conocer el ámbito cualitativo tanto como el ámbito cuantitativo en donde se evidencie cada uno de los problemas encontrados durante la investigación y lograr el desarrollo de análisis de los resultados y plasmar cada progreso que se ha obtenido de los métodos y herramientas utilizadas.

1.16 Técnicas de recolección de datos

Orellana, Sánchez y Cruz (2006) Refieren que todas las investigaciones, sin importar el espacio en el cuál se desarrolla, requiere de una búsqueda, lectura de documentación, interpretación y apropiación de información relacionada con el tema en el cuál se desarrolla el objeto de estudio, es decir un marco teórico de referencia investigativa.

Los documentos en la investigación social, particularmente en el enfoque cualitativo se responde a diversos registros escritos y simbólicos, así como cualquier tipo de material o datos disponibles. Es así que los materiales de documentación contienen no sólo datos textuales sino también de datos visuales y auditivos. Orellana, Sánchez y Cruz (2006)

Para Solorzano (2003), las técnicas de recolección de datos se dividen en primarias y secundarias. Las primeras son datos que su origen está relacionado directamente con la investigación que se está realizando, se recolectan a través de estudios realizados con la temática de estudio. Y las secundarias, son de aquellas investigaciones que no tienen una conexión directa con la temática.

Bavaresco (2006), una investigación no tiene sustento sin las técnicas de recolección de datos, ya que estas técnicas ayudan a verificar los problemas planteados. Cada investigación utiliza diversos tipos de técnicas, las cuáles establecen las herramientas, instrumentos o medios que serán utilizados dentro del estudio.

Los instrumentos que son utilizados dentro de una investigación, ayudan a obtener los datos sobre la realidad y una vez recabados podrán ser procesados de forma efectiva. Los indicadores del estudio están formados por las preguntas, es decir las características de



observación sobre la realidad del objeto de estudio y todo lo que está en su entorno. Bavaresco (2006)

Dentro de las técnicas de recolección de datos más importantes que se pueden realizar dentro de una investigación se pueden mencionar: la observación, encuesta, entrevista y sus tipos, *focus group*, entre otras.

1.16.1 Observación

La recolección de datos basada en la observación y participación, dentro de un estudio de investigación, la observación consiste en la interacción del investigador dentro de la situación social del entorno en que se desarrolla la temática, esto se realiza de forma directa en donde la participación varía según el diseño o propósito del estudio a realizar. Sampieri, Fernández y Baptista (2014)

Dentro de los entornos virtuales, la participación y observación se desarrolla en forma normal, ya que el investigador procura tener la mayor interacción posible con los actores del entorno del estudio, en este estudio la participación del investigador es esencial para que se logre un buen estudio de observación.

En el ámbito virtual la observación es mayormente amplia ya que además de observar el comportamiento social entre los actores, pueden ser observados los ámbitos virtuales por los cuales se comunican o utilizan para crear contenido social, ya que también puede sumarse diversos temas que sean de interés e importancia para el estudio a realizar.

Algunas de las técnicas que se puede observar dentro del entorno de estudio están los *chats*, foros de discusión, listas de distribución, correos electrónicos, telefonía, etc. El acontecer de cada una de las interacciones virtuales en las que se desenvuelven los actores dentro de la temática a estudiar. Picciuolo, 1998 (Como se citó en: Orellana y Sánchez 2006)



1.16.1.1 Lo observado en Liceo Salamanca

En la presente investigación realizada al establecimiento educativo Liceo Salamanca, la técnica de observación ha ayudado para lograr evidenciar cada una de las problemáticas con las que se está enfrentado en el ámbito comunicativo, cada uno de sus actores involucrados.

Este tipo de observación se ha realizado de manera presencial y virtual por parte del investigador encargado, esto con el fin de complementar cada uno de los procesos por el cual debe de definirse la investigación y poder de manera óptima conocer y esclarecer qué tipo de problemas comunicacionales hay dentro del establecimiento educativo en el que se está realizando la presente investigación.

Dentro de los puntos de mayor importancia que se pudieron evidenciar a través de la observación, está la falta de señalizaciones dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, tanto en los aspectos de señalización para prevenir los desastres naturales y las señalizaciones para mantener el distanciamiento social dentro y fuera del establecimiento educativo.

El fortalecer la entrega de los trabajos y las tareas, por medio de los medios virtuales, por el problema que se presenta a nivel mundial con el covid-19.

Dentro de las bitácoras de observación que se llevaron a cabo dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, se logró obtener por medio de las misma la falta de las señalizaciones ante desastres naturales, con las cuáles no contaba en colegio, razón por la cuál se tomó en cuenta como parte del proyecto comunicacional que se desarrolla dentro del colegio.

1.16.2 Documentación

Las investigaciones, sin importar el espacio en el cual se desarrolla, se requiere una búsqueda, lectura de la literatura, interpretación y recolección de información relacionada con el tema de estudio, esto con el fin de que sirva de referencia para el marco teórico. El tipo de



investigaciones que se desarrollan de una manera virtual, no pueden ser la excepción ya que también debe de ser indagadas por el investigador a cargo. Orellana y Sánchez (2006)

En el ámbito virtual, especialmente en el internet, hay propuestas de facilidades de búsqueda y acceso a diversas fuentes documentales con formatos digitales, los cuales pueden llegar a ser de utilidad para el investigador, entre estos se pueden encontrar, los libros digitales, revistas electrónicas, ponencias, informes de investigaciones, boletines, censos, base de datos, información de instituciones, periódicos digitales, enciclopedias, etc.

La documentación para Orellana y Sánchez (2006) es una de las técnicas utilizadas por los investigadores, dentro de diversas temáticas esto con el fin de evidenciar que tanto se puede llegar a encontrar al respecto sobre un estudio en específico, o que tipos de controversias puede llegar a existir acerca del tema a tratar, esto para complementar el estudio que se realizará dentro del documento.

La literatura es una de las herramientas mayormente utilizadas dentro de este tipo de técnica de investigación, ya que la confiabilidad de un texto escrito es mayor que la que se puede llegar a encontrar dentro del mundo digital, por ello el investigador debe de indagar en ambos ámbitos ya sea virtual o de manera física con el fin de complementar la investigación que se realizará.

Ya que según Deyfrus, 2003 (Como se citó en: Orellana y Sánchez 2006) las búsquedas virtuales pueden verse afectadas por la enorme cantidad de fuentes de información que existen, ya que a través de los hipervínculos se pueden relacionar diversos criterios que pueden o no ser de importancia para investigación.

La documentación de apoyo que se obtuvo del establecimiento educativo es un proyecto educativo institucional creado por las autoridades correspondientes dentro del colegio Liceo Salamanca. Dentro del mismo se logró recabar diversos puntos que fueron de suma importancia para completar la investigación comunicacional que se realiza en dicho lugar.



En el cuál se llevó a cabo una investigación del establecimiento educativo que dentro del mismo podemos encontrar aspectos como lo son, la historia, organigrama, FODA, objetivos, misión, visión, etc. Este documento fue de importancia para llevar a cabo el diagnóstico del establecimiento educativo.

Dentro de la investigación realizada se ha investigado los diversos ámbitos que pueden crear un entorno para especificar el porqué de la problemática encontrada en el establecimiento educativo Liceo Salamanca, además de buscar o indagar dentro de estudios previos que se han realizado con el fin de ayudar a los establecimientos educativos para crear mejores dentro del ámbito comunicacional.

En el presente estudio investigativo, se quiere evidenciar cada una de las problemáticas comunicacionales con las que cuenta el establecimiento educativo Liceo Salamanca, esto con el fin de ayudar a que su desarrollo como institución pueda ser mejor o pueda llegar a cubrir nuevos canales de cobertura dentro del ámbito educativo.

1.16.3 Entrevistas de profundidad

Para Robles (2011) la entrevista de profundidad es una técnica de realización de un tipo de cuestionamientos, dentro del cual se deben de plantear para abordar los encuentros entre el entrevistado y entrevistador, en la cual se deben de preparar los temas a discutir, controlar los tiempos, se debe de distinguir los temas por el nivel de importancia de cada uno y de esta forma evitar dispersiones.

Este instrumento se debe de estructurar con base a la hipótesis y los objetivos con los que se ha establecido en la investigación, dentro del mismo se debe de realizar una breve introducción en donde el entrevistador dé a conocer el propósito por el cual se está realizando la entrevista, que temas se van a tratar y los alcances que se esperan de la misma. Robles (2011)



Dentro la entrevista a profundidad se debe de tener claro el objetivo de la misma, para que nos va a servir y qué tipo de información se necesita para complementar el estudio investigativo. El entrevistado debe de colaborar con la información que sea importante y determinante para esclarecer los puntos de investigación dentro del estudio que se realizará.

Entrevista 1

Licenciada Marisol Barrios, directora.

En la entrevista realizada a la Licenciada Barrios, directora técnico administrativo del establecimiento educativo Liceo Salamanca, se realizó una breve introducción y explicación sobre el tipo de estudio que se realizaría dentro del colegio antes mencionado, con el fin de conocer los ámbitos comunicacionales en los cuales se ha visto afectado el lugar en la modalidad educativa virtual.

Se solicitó el poder acceder a toda la información que fuese posible, para llevar a cabo un estudio comunicativo de calidad, además de poder llevar a cabo un proyecto de comunicación en donde se contará con la participación de los docentes, estudiantes y el personal administrativo.

Dentro de los puntos que se trataron en la entrevista están, los protocolos de bioseguridad establecido a partir de la pandemia mundial de Covid-19, las normas educativas y plataformas utilizadas para la recepción de clases, tareas, trabajos y exámenes, la comunicación entre la directiva y los docentes y así como la imagen institucional del establecimiento educativo.

Por parte de la directora del establecimiento educativo fue aceptada la ayuda que se le iba a brindar al establecimiento educativo, y que ellos apoyan al proyecto en cada uno de los puntos a desarrollar dentro del mismo.



Se deberán de esclarecer los puntos a tratar con las entrevistas a realizar por el investigador, con el fin de conocer en qué aspectos se debe de enfatizar el estudio para realizar alternativas que puedan ser de utilidad tanto para el establecimiento educativo como para los alumnos y los docentes.

Arias, 1976 (como se citó en: Grados y Sánchez 1995) La entrevista es catalogada como una forma de comunicación que se realiza de manera interpersonal, que su principal objetivo es el conocer o recabar información acerca de un tema o de una persona en particular, de las cuales se procede a tomar diversas decisiones que sean de beneficio para la investigación que se está elaborando.

Es un tipo de comunicación expresan Grados y Sánchez (1995) que se da entre el entrevistado y el entrevistador, que debe de estar debidamente planeada, de acuerdo al objetivo que se ha planteado dentro del estudio, con el fin de tomar las decisiones que sean de beneficio para el proyecto que se está realizando.

Las entrevistas son comunicaciones que puede llegar a ser formales o informales, con el propósito de que cada uno de los actores involucrados deben de conocer qué tipo de información está proporcionando y con qué fines serán utilizados dentro del proyecto que se realiza, esto con el fin de no crear confusiones ni molestias con las personas o entidad a la que se le realiza la entrevista.

1.16.4 Grupos focales

Para Hamui y Varela (2013) la técnica de grupos focales, es un espacio de opinión que ayuda al investigador a captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, creando auto explicaciones con el fin de obtener datos cualitativos que ayuden al investigador. Esta es una forma de entrevista que dentro de un espacio de opinión utiliza la comunicación entre el investigador y los participantes, con el fin de obtener información.



Es un método de investigación colectiva, más que individualista en donde se centra en el pensamiento pluralista y en la variedad de actitudes, experiencias y creencias de todos los participantes, con un espacio y tiempo determinado y a la vez relativamente corto. Hamui y Varela (2013)

Esta técnica para Hamui y Varela (2013) es útil para explorar los conocimientos y experiencias de cada uno de los participantes, dentro de un ambiente de interacción, en donde permite al investigador examinar lo que las personas piensan, cómo piensan, por que piensan de esa manera, ante el problema evidenciado.

Estos se fundamentan en la epistemología cualitativa, ya que es conveniente que se marquen las diferencias que existen entre ambos tipos de investigación, la aplicación de las técnicas de grupo se llevó en sus inicios en áreas laborales, en donde se pretendía conocer lo que pensaban los trabajadores, con el fin de aumentar la productividad y mejorar el entorno laboral. Hamui y Varela (2013)

En los grupos focales es importante el conocer quién dirige la entrevista multitudinariamente centrándose en los objetivos que se ha establecido durante la presentación y exposición del proyecto a desarrollar. En cuanto al manejo de la misma depende de los temas, sus actores y de cómo lo maneje la persona encargada de la entrevista.

Dentro de las investigaciones de grandes poblaciones es recomendable el utilizar este tipo de técnica, ya que en una sola entrevista se puede conocer la opinión de varios de los actores o de la parte de la muestra, en la que se está investigado dentro del estudio.

1.16.5 Encuestas

Casas, Repullo y Donado (2003) indican que la técnica de las encuestas es utilizada por el investigador como un procedimiento de estudio definido que ayuda a la obtención y elaboración de un proyecto de una manera fácil y eficaz. Esta puede ser generada por una



idea o varias que sean de importancia dentro del proceso que beneficien de manera positiva al estudio que se elabora.

Se define a la encuesta como la técnica que utiliza diversos procedimientos de los cuales el investigador pretende el recoger y analizar una serie de datos de una muestra de acuerdo a la población a la que se dirige el proyecto a realizar, con el fin de explorar, describir, predecir o explicar las características que logre identificar el autor en la misma. Ferrando 1993 (Como se citó en: Casas et al.,)

Dentro de la planificación que debe de realizar el investigador en virtud del uso de la técnica de encuesta se establecen según Casas et al., (2003) las siguientes etapas: la identificación del problema, Determinar tipo de investigación, hipótesis, variables, selección de muestra, crear cuestionarios, trabajo de campo, obtención de datos y análisis e interpretación de los mismos.

Para la realización de las encuestas el investigador debe de indagar primero en la problemática y temática de la cual se va a basar el estudio, con el fin de que los cuestionarios vayan establecidos con el fin de conocer o evidenciar cada uno de los problemas encontrados por la persona que ha observado el estudio.

Los cuestionarios deben de ser pensados de acuerdo al nivel ocupacional, educativo, corporativo, etc. Con el que cuenta la población a la que se le va a solicitar el contestar la encuesta, esto con el fin de que sea explícito y no confunda al encuestado o no sea resuelto el cuestionario de una forma favorable para el estudio.

Dentro de las encuestas de tipo virtual se puede crear un número mayor de margen de error dentro del estudio estadístico, ya que el investigador no tiene el control de quién ha resuelto la encuesta o bajo qué tipo de circunstancias lo realizó. Por ello en varias ocasiones se considera que es más favorable para el estudio el que se realicen de manera presencial los cuestionarios.



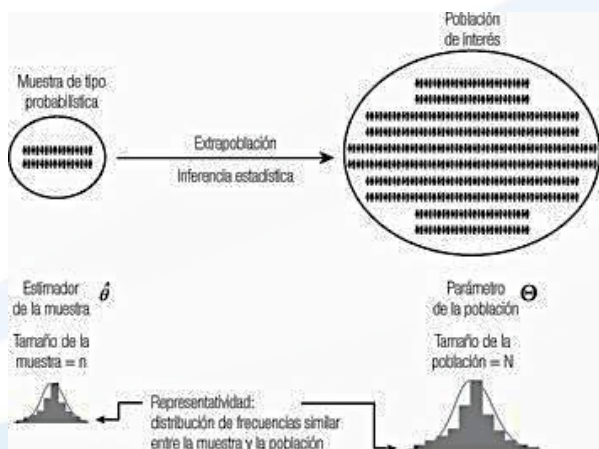
Casas et al., (2003) clasifican el muestreo aleatorio como una técnica en la cual se garantiza que toda la población cuenta con la probabilidad de formar parte de la muestra y estas muestras podrán demostrar o evidenciar los diversos problemas encontrados dentro del lugar de estudio. La técnica de la encuesta puede ser utilizada en los métodos analíticos de observación como sucede en el descriptivo.

La muestra tipo probabilística es una de las más utilizadas. La muestra debe de ser una parte representativa de la población y debe tener características comunes de donde proviene. En este método se utilizan formas de selección aleatoria de la población y no se busca un perfil ideal del cual obtener la información requerida.

Cabe resaltar que existen varios tipos de muestreo probabilístico entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Un muestreo estratificado es aquel cuya población es grande la cuál se divide en dos grupos más pequeños, los cuales no se superponen entre sí. Algo distintivo dentro del este tipo de método es organizar o clasificar el muestreo por sexo, edad, etnia, etcétera. Ya que se fraccionan en grupos exclusivos y se realiza un muestreo aleatorio simple para elegir a los miembros de cada grupo.

Figura 2 Tipos de muestras



Es un método que selecciona de manera aleatoria a los participantes cuando están dispersos. Analiza a una población particular en la que la muestra geográficamente consiste en varios elementos, estos son los muestreos conglomerados.

Fuente: González, (2020)



Los muestreos sistemáticos es un método que selecciona de manera aleatoria a los participantes cuando están dispersos geográficamente. Analiza a una población particular en la que la muestra consiste en varios elementos.

Muestreo probabilístico:

N: representa el número de elementos de la población.

n: representa la muestra

N_i: representa el estrato

$$n = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Figura 3 Fórmula de muestra finita

Cómo calcular el tamaño de muestra para una población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Fuente: Question Pro, (2021)

Cuando existe un universo finito, se conoce el tamaño de la población de la cuál se realiza la investigación. Esto indica si es alcanzable y medible, ya que posee un número limitado de medidas y observaciones.

En la investigación realizada dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, fue creado un cuestionario por grupo focal, en el cual se consideró los aspectos de imagen institucional, protocolos de bioseguridad y comunicación digital dentro del establecimiento, esto con el fin de evidenciar en cada uno de los aspectos, los problemas comunicacionales que existen en dicho establecimiento.



A los docentes se les preguntó acerca de problemas institucionales como el uso del logotipo, uniforme, distintivos externos y medios de comunicación en el cual encontró el establecimiento educativo, dentro del enfoque de protocolos Covid-19 están los aspectos de bioseguridad, protocolos en la modalidad híbrida y conocimiento de los parámetros de seguridad.

En el último aspecto de comunicación virtual se le requiere al docente que evidencie las carencias entre la comunicación entre padres y docentes, redes o aplicaciones por medio de las cuales se comunican entre sí, entrega de trabajos presencial y virtual y por último el conocimiento acerca de *Google Classroom*, como aplicación de ayuda para recepción de trabajos y tareas.

A el grupo de estudiantes se le solicitó el contestar a la encuesta con los aspectos anteriormente establecidos, solo que con diferencia de preguntas ya que en el ámbito institucional se solicitó el reconocimiento del logotipo, el establecimiento educativo, el uniforme y red social *Facebook*, consideraciones para crear un mejoramiento de los aspectos institucionales dentro del colegio Liceo Salamanca.

En el segundo aspecto a tratar están los protocolos de bioseguridad ante la pandemia de Covid-19, en ese aspecto se indaga acerca de los protocolos con los que cuenta el establecimiento al momento de que el estudiante ingresa al colegio para hacer entrega de trabajos, tareas, exámenes, etc. Y las protecciones con las que cada uno de los estudiantes cuenta de manera personal.

En el tercer aspecto en el cual se solicita que indiquen si conocen aplicaciones que puedan ayudar en la entrega de trabajos solamente de forma digital, si ellos consideran que es mejor la entre híbrida como la ha estado realizando y si conocen o han utilizado la plataforma *Google Classroom*.

Estos tres aspectos son de importancia para el ámbito comunicacional del establecimiento educativo Liceo Salamanca, el cual desea que queden evidenciadas todas las problemáticas



que han surgido a partir del año 2,020, en el cual muchos colegios se afectaron el ámbito de la comunicación interna y externa.

La población de docentes es de 10 y la muestra utilizada para llevar a cabo el proyecto fueron encuestados los 10 maestros y en el caso de los alumnos, la población es de 200 alumnos y se lograron encuestar a 165 estudiantes los cuales forman la muestra del proyecto, la entrevista fue realizada de forma presencial en el establecimiento educativo.

1.17 Interpretación de resultados

Estudio realizado al establecimiento educativo Liceo Salamanca, ha evidenciado dentro de los resultados encontrados de la observación, la entrevista y las encuestas realizadas a la muestra establecida por el proyecto, que se debe de reforzar los aspectos de las señalizaciones para los controles de los protocolos de bioseguridad, las señalizaciones para desastres naturales, formato de entrega de trabajos con los que cuenta y el ámbito digital.

En la observación se puede identificar la falta de señalizaciones tanto para desastres naturales como los protocolos de bioseguridad, para cuando los estudiantes acuden al establecimiento educativo. Dentro de la observación se pudieron evidenciar los problemas ante la recepción de los trabajos y tareas, la imagen del establecimiento ante el distintivo externo con el que cuenta (manta vinílica).

En la entrevista realizada a la directora técnica administrativa, se reconocieron los aspectos que serían de mayor relevancia para el mejoramiento de la comunicación interna y externa dentro del establecimiento educativo. Contando con los parámetros establecidos por la directiva y llevando a cabo el reconocimiento de cada uno de los aspectos con los que se estará trabajando.

La dificultad con la que algunos de los estudiantes han estado con respecto a la normalidad virtual en la que vive el mundo por la pandemia Covid-19, ya que los recursos económicos de los mismos muchas veces no son suficientes, pero dentro de este aspecto han encontrado



la ayuda en la plataforma *Facebook*, en la cual el uso de datos móviles es menor y por ello el establecimiento la utiliza como la plataforma para impartir clases.

El reconocimiento del establecimiento educativo ante los distintivos externos con los que cuenta, no es notorio ni suficiente y la imagen que se da a conocer del mismo. Aspecto que se hizo evidenciar ante la directora del establecimiento, para que le puedan proporcionar mayor énfasis a su imagen externa.

Los protocolos establecidos para la recepción de los trabajos y tareas de los alumnos del establecimiento educativo Liceo Salamanca, en la modalidad presencial se pretende evidenciar si los aspectos de bioseguridad dentro del colegio son los idóneos para recibir a los estudiantes dentro del establecimiento.

La falta de señalamientos para desastres naturales, ni especificación de un punto de reunión dentro o fuera del establecimiento educativo, lo cual es de importancia siendo un edificio que ofrece educación, con una edificación de tres niveles y que debe de priorizar la vida de cada uno de los estudiantes, y más dentro del contexto de nuestro país puesto que estamos expuestos a cualquier tipo de desastres naturales.

En las encuestas se trataron los aspectos tanto de protocolos de bioseguridad, la imagen del establecimiento o distintivos externos y la comunicación virtual.

Para los estudiantes y docentes los protocolos de bioseguridad han sido satisfactorio para cada uno de ellos, ya que el establecimiento les ha proporcionado a los docentes gel y alcohol para la recepción de los trabajos; los estudiantes están conformes con que en la puerta del establecimiento se coloque un cartel con indicaciones y les tomen la temperatura y les den gel.

En lo que respecta a la imagen institucional, debido a que no todos los estudiantes y maestros han estado en el establecimiento por más de un año no se les ha requerido el uso obligatorio



de uniformes, por los acontecimientos causados por la pandemia covid-19 y por los requerimientos establecidos por el Ministerio de Educación.

Facebook ha sido el medio de comunicación por excelencia que ha utilizado el centro educativo Liceo Salamanca, ya que tanto las oportunidades laborales, estudiantiles y los cursos y entrega de trabajos y tareas se han realizado por medio de esta aplicación, la cual tanto estudiantes, maestros y directiva consideran que es la mejor para los aspectos académicos virtuales.

Las reuniones técnicas, dudas o indicaciones entre los maestros y la directora mayormente se realizan a través de la aplicación de *WhatsApp*, la cual les ha facilitado el trabajo en este tiempo de pandemia y de comunicación virtual e indicaciones a distancia.

Para los docentes, alumnos y la directora el que la entrega de trabajos, tareas y exámenes se realice de forma híbrida es la mejor opción, ya que se entregan en el grupo de *Facebook* y de manera presencial se atiende a cada uno de los alumnos y revisa puntualmente cada uno de los aspectos que debe de entregar en el día que pide el establecimiento educativo.

Además de *Facebook*, los estudiantes han utilizado y conocen la aplicación de *Google Meet* la cuál podría ayudarles en la recepción de tareas, trabajos y exámenes dentro de la comunicación virtual.

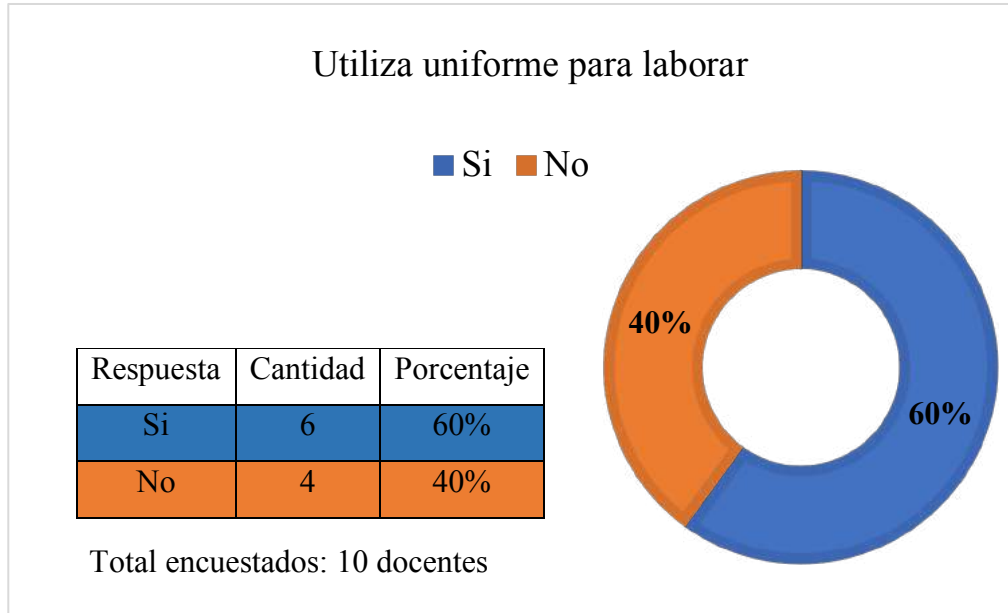
1.17.1 Encuestas de docentes Liceo Salamanca

Encuestas realizadas para el plantel educativo (docentes) dentro del establecimiento Liceo Salamanca, es un cuestionario comprendido de 12 preguntas con respecto a los aspectos de imagen institucional, protocolos de bioseguridad y comunicación virtual. El colegio cuenta únicamente con 10 docentes por lo que este estudio fue realizado a la población total de docentes.



Figura 4 Utiliza uniforme para laborar

1. Utiliza uniforme que sea distintivo del establecimiento educativo en el que labora.



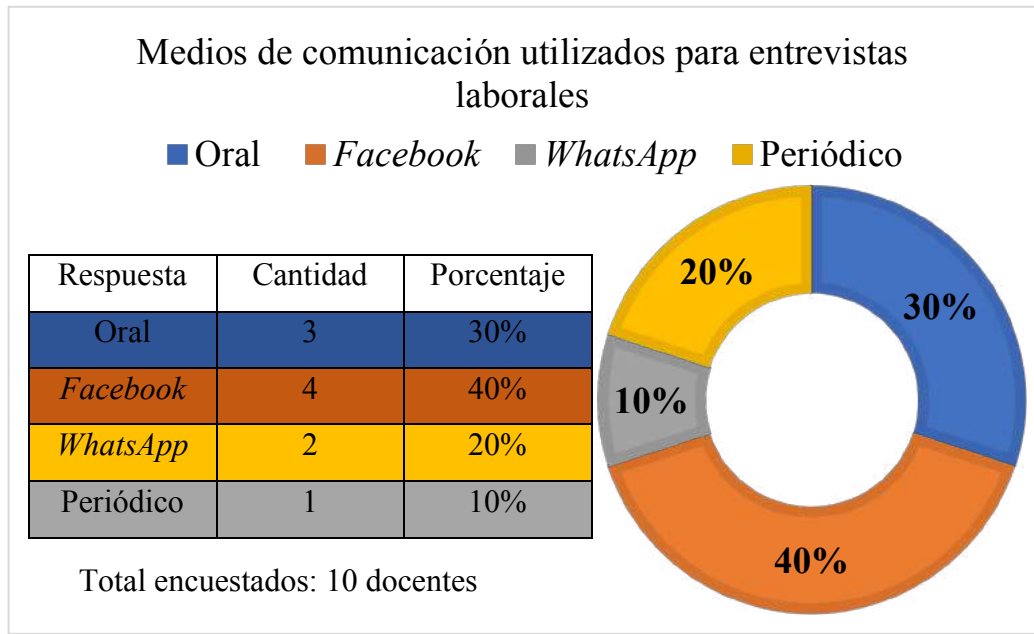
Fuente: Elaboración propia

Figura 4 interpretación: El 60% de los docentes porta el uniforme del establecimiento educativo Liceo Salamanca, el cuál sirve como distintivo externo entre los demás establecimientos educativos que se encuentran dentro del mismo sector, el porcentaje restante exteriorizó que por la pandemia de Covid-19 y ser su primer en el establecimiento educativo, no se les pidió que portaran el uniforme correspondiente.



Figura 5 Medios de comunicación utilizados para entrevistas laborales

2. En qué tipo de medio de comunicación obtuvo información acerca del establecimiento para optar a una entrevista laboral.



Fuente: Elaboración propia

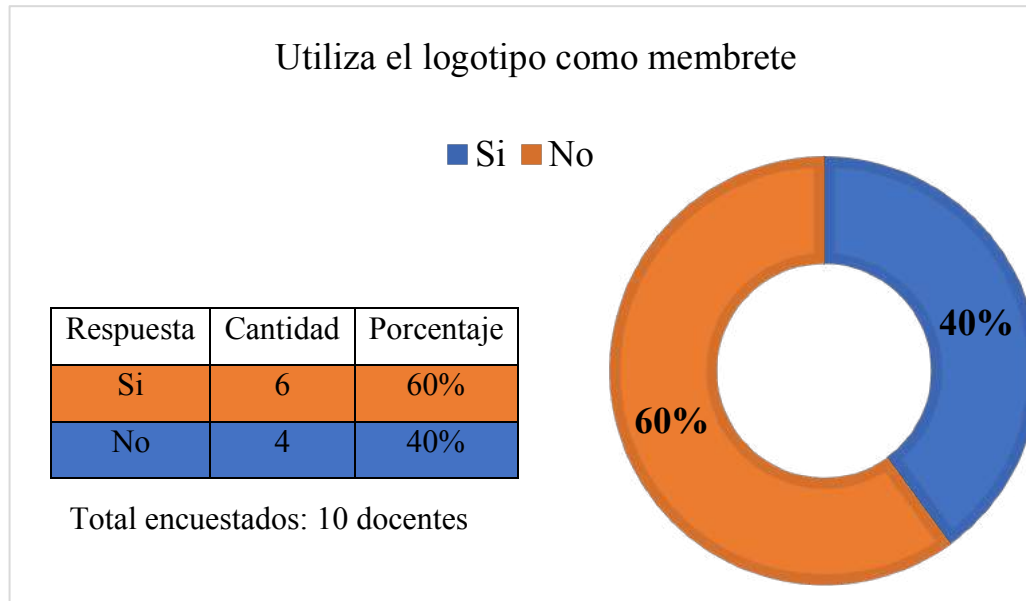
Figura 5 interpretación: El medio de comunicación que tiene el establecimiento educativo Liceo Salamanca por excelencia es la aplicación de *Facebook*, en la cuál el 40% de sus colaboradores obtuvo la información necesaria del establecimiento educativo para lograr optar por una plaza dentro del colegio, en segundo plano se tiene la comunicación verbal en la que amigos y conocidos del sector les refirieron el establecimiento, como lugar de trabajo.

Los últimos medios de comunicación por los cuales obtuvieron información para una oportunidad laboral son WhatsApp con 10% y el periódico con 20%, lo cual nos indica que los medios masivos mayormente utilizados por el establecimiento educativo son el *Facebook* y la comunicación oral.



Figura 6 Utiliza logotipo como membrete

3. Utiliza el logotipo del establecimiento educativo como membrete en los documentos que emite.



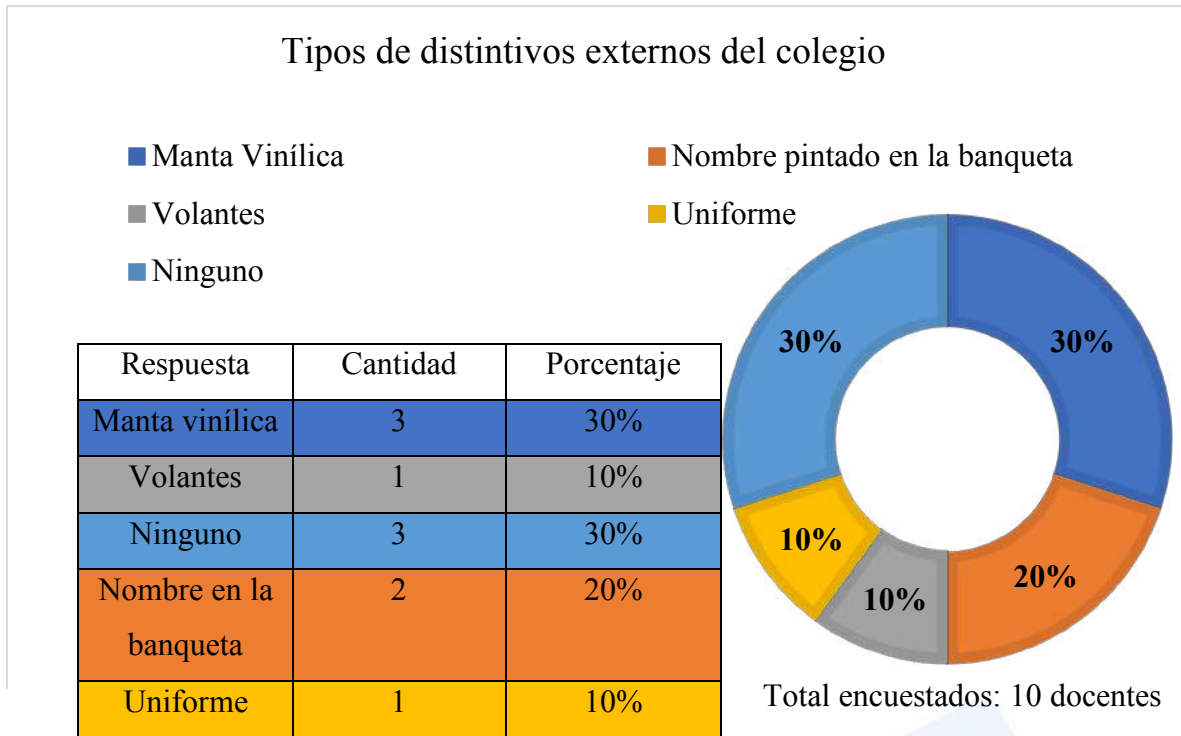
Fuente: Elaboración propia

Figura 6 interpretación: El 60% de los docentes no utilizan el logotipo del establecimiento educativo dentro de los diversos documentos que emiten por parte del Liceo Salamanca, razón por la cual no se realizan los avisos de forma oficial ni con el respaldo necesario del colegio. En los documentos emitidos por el establecimiento educativo, no se coloca el logotipo del colegio ya que únicamente se utiliza la firma y el sello de la directora.



Figura 7 Tipos de distintivos externos del colegio

- En el establecimiento educativo en el que labora, existe algún distintivo externo que lo diferencie de los demás establecimientos del sector.



Fuente: Elaboración propia

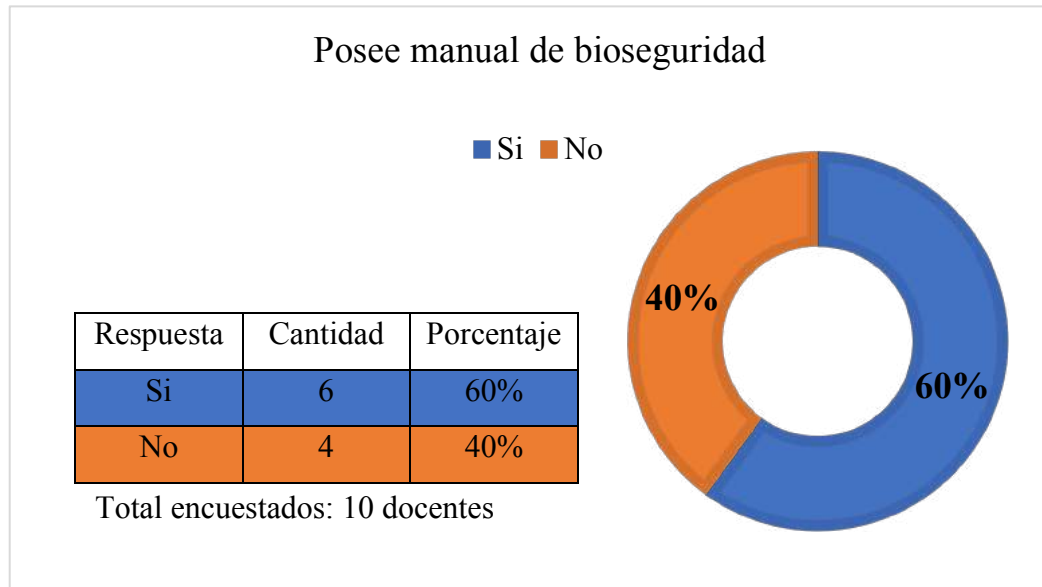
Figura 7 interpretación: En los distintivos externos con los que cuenta el establecimiento educativo Liceo Salamanca, los docentes opinan en igual cantidad 30% de que el distintivo del establecimiento es la manta vinílica que está en el exterior del mismo y el 30% no reconoce ningún distintivo externo del colegio Liceo Salamanca.

El 20% opina que el distintivo externo es el nombre pintado en la banqueta y el 10% reconoce como distintivo externo el uniforme y para finalizar en igual número de porcentaje que el anterior opinan que los volantes son un distintivo externo con el que ha contado el establecimiento educativo.



Figura 8 Posee manual de bioseguridad

5. Conoce si el establecimiento educativo para el que labora posee un manual de bioseguridad.



Fuente: Elaboración propia

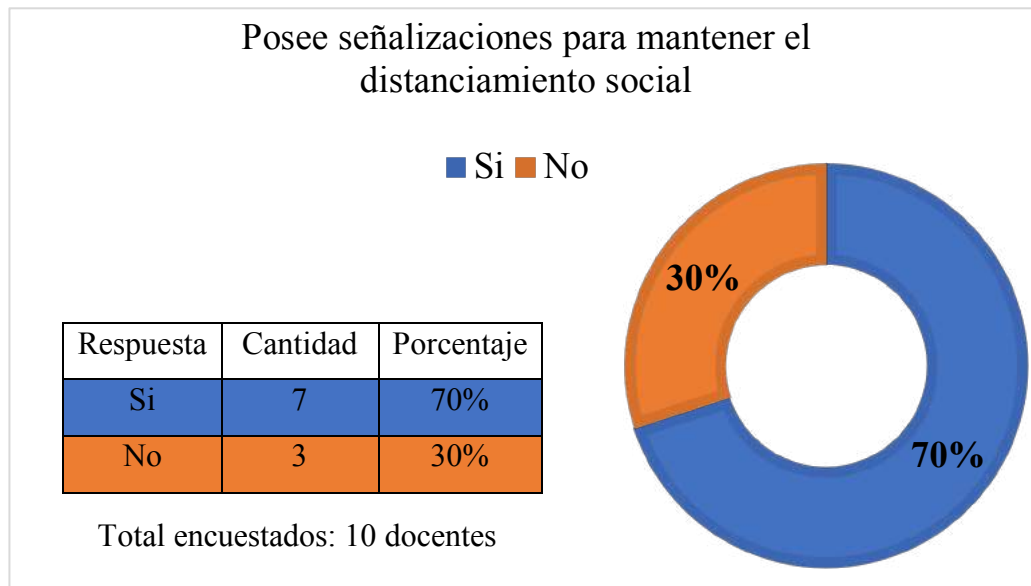
Figura 8 interpretación: El 60% de los docentes del colegio Liceo Salamanca, aseguran que dentro del establecimiento educativo existe un manual de bioseguridad creado por el colegio para la protección de los docentes y alumnos ante la pandemia de Covid-19. Y el porcentaje restante considera que el lugar en el que labora no tiene ningún protocolo establecido ante la crisis mundial por covid-19.

Se evidencia dentro de la figura que los docentes aseguran que el colegio posee un manual de protocolos de bioseguridad establecidos para mantener la seguridad física e integral de los estudiantes y docentes del establecimiento educativo.



Figura 9 Posee señalizaciones para mantener el distanciamiento social

- Existen áreas de señalización para mantener el distanciamiento entre los alumnos y los docentes al momento de la recepción de los trabajos y tareas de forma presencial.



Fuente: Elaboración propia

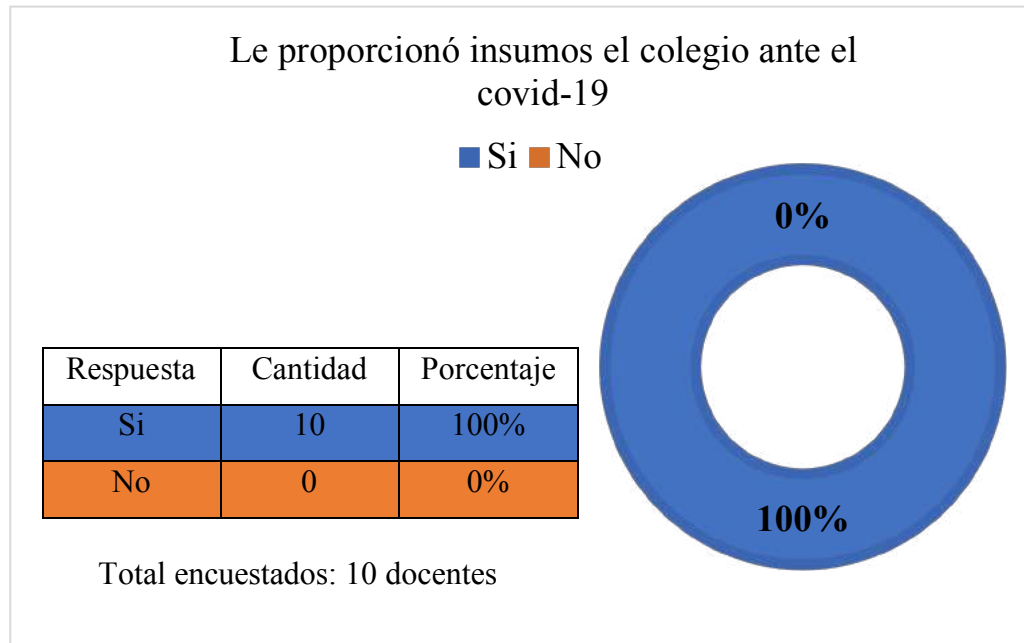
Figura 9 interpretación: El distanciamiento social se ha vuelto uno de los protocolos de bioseguridad que se deben de llevar a cabo por la pandemia Covid-19, el 70% de los docentes asegura que el establecimiento educativo Liceo Salamanca dentro y fuera de sus instalaciones tiene la señalización necesaria para mantener dicho distanciamiento social.

Y el 30% de los docentes difiere en la opinión de los demás ya que asegura que no se tienen las señales necesarias para que alumnos y docentes mantengan el distanciamiento social requerido por las autoridades nacionales.



Figura 10 Le proporcionó insumos el colegio ante el covid-19

7. El establecimiento educativo le ha proporcionado insumos de bioseguridad para su protección ante la pandemia de covid-19.



Fuente: Elaboración propia

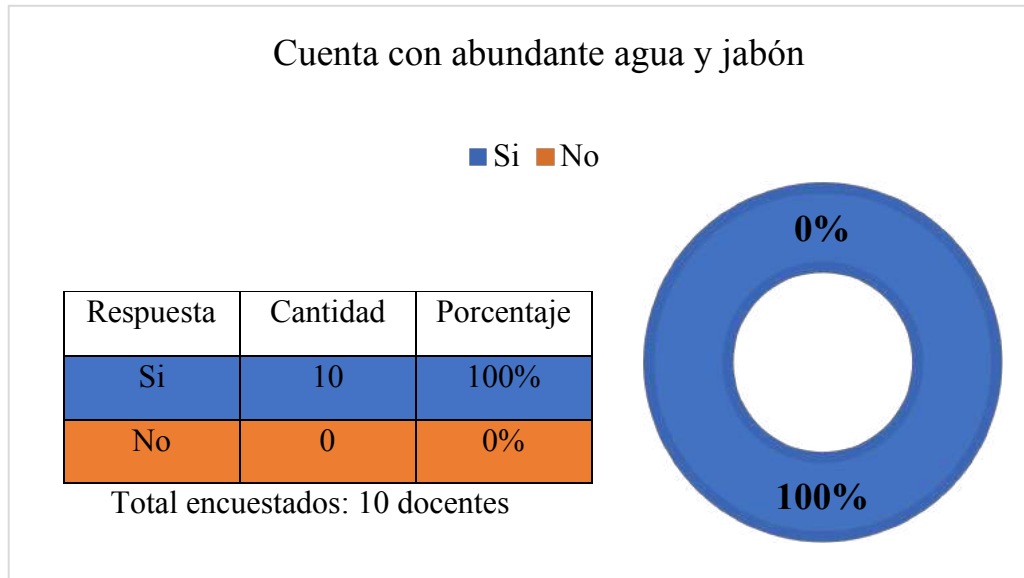
Figura 10 interpretación: El total de los encuestados opina que el establecimiento educativo Liceo Salamanca, les ha otorgado los insumos necesarios para la recepción de trabajos y tareas en la modalidad presencial, y están satisfechos con los insumos que les ha otorgado el colegio.

En el establecimiento educativo únicamente cuentan cada uno de los docentes con su mascarilla y un gel hidroalcohólico, el cuál utilizan para desinfectarse las manos cada cierto tiempo durante la recepción de los trabajos.



Figura 11 Cuenta con abundante agua y jabón

8. El establecimiento educativo cuenta con abastecimiento de agua y jabón para la higiene personal del docente.



Fuente: Elaboración propia

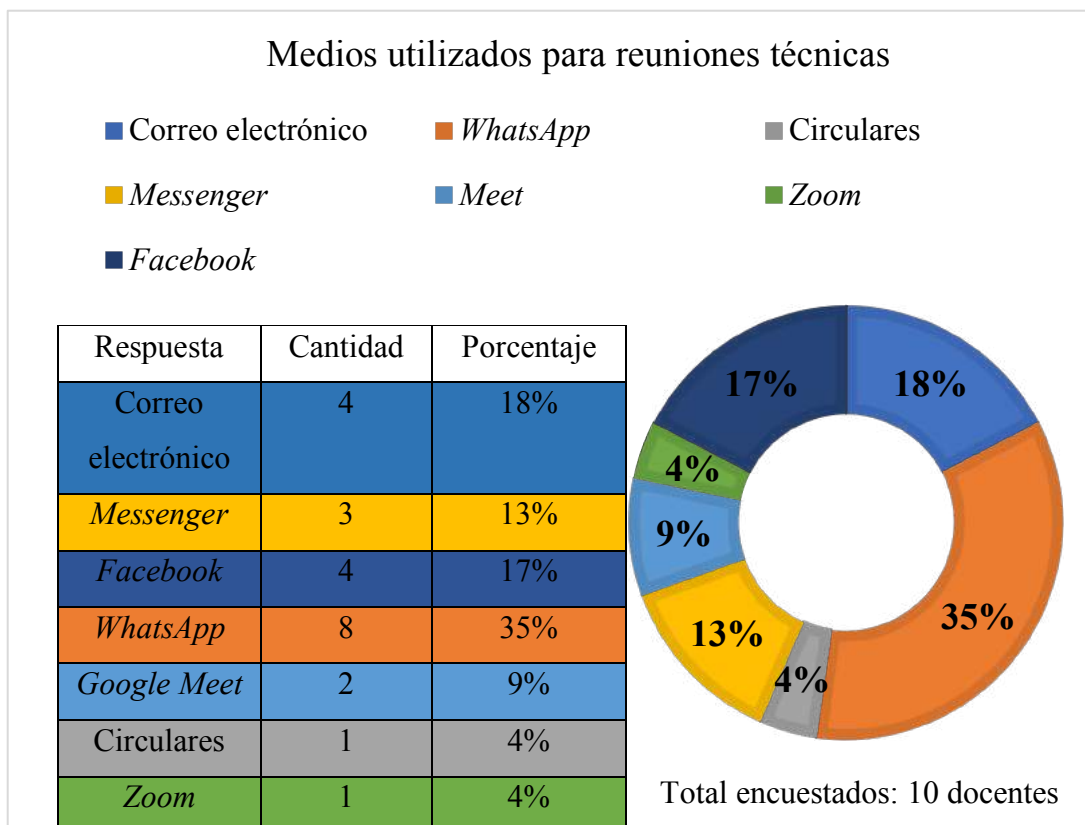
Figura 11 interpretación: Los docentes cuando acuden a realizar la recepción de trabajos y tareas y algunos para laborar, el 100% afirma que el establecimiento educativo Liceo Salamanca cuenta con agua y jabón los cuales son necesarios para evitar la propagación del virus del Covid-19 y utilizado para la limpieza de manos y cara de las personas.

Esto es algo positivo ya que, si en algún momento el establecimiento educativo abriera las puertas a los estudiantes, estos podrían lavarse las manos de forma sistemática y frecuente con el fin de protegerlos del covid-19.



Figura 12 Medios utilizados para reuniones técnicas

9. ¿Qué medios de comunicación o aplicaciones utilizan en el establecimiento educativo para llevar a cabo las reuniones técnicas?



Fuente: Elaboración propia

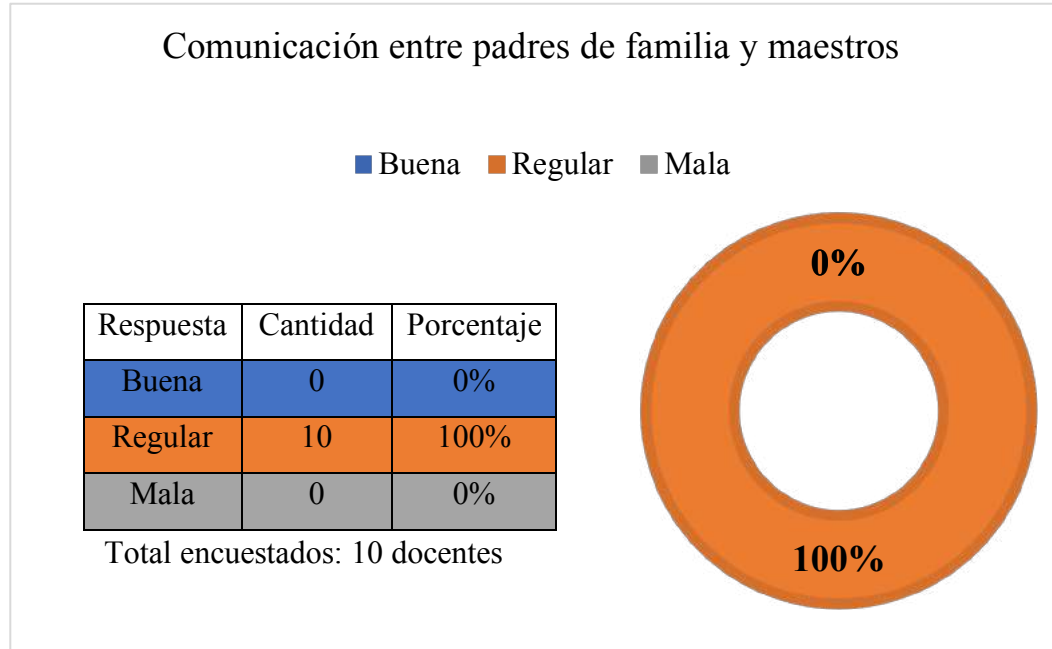
Figura 12 interpretación: El medio utilizado por el establecimiento educativo para las reuniones entre docentes y la directiva con un 35% es *WhatsApp*, seguido con un 18% que se han realizado a través del correo electrónico y el 17% considera que el establecimiento se ha comunicado con ellos mayormente por medio de *Facebook*.

Y los medios de comunicación con menor porcentaje de utilización están *Messenger* con 13%, *Google Meet* con un 9% y en igual porcentaje están las circulares y la aplicación *Zoom* con 4% ambas.



Figura 13 Comunicación entre padres de familia y maestros

10. La comunicación con los padres de familia se ha visto afectada por la modalidad digital.



Fuente: Elaboración propia

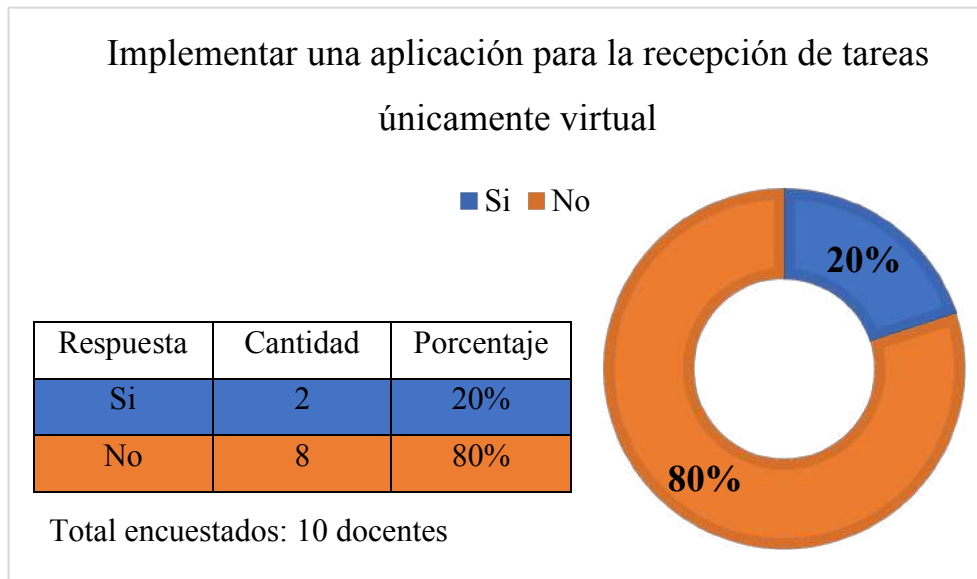
Figura 13 interpretación: Los docentes opinaron dentro del cuestionario que la comunicación con los padres de familia a raíz de la modalidad virtual se ha visto afectada ya que no se puede otorgar visitas regulares al establecimiento educativo, por este motivo el 100% de los docentes opina que la comunicación ha sido regular.

Muchos padres de familia se abocan al establecimiento educativo para conocer el avance de los jóvenes y adolescentes en sus materias. No siempre son atendidos por el motivo de que los docentes no laboran dentro del colegio, si no de forma virtual desde sus hogares. Esta situación impide que los docentes puedan mantener una comunicación efectiva con los padres de familia.



Figura 14 Implementar una aplicación para la recepción de tareas únicamente virtual

11. Considera que es necesario implementar una aplicación tecnológica que ayude en la recepción de tareas y trabajos de manera virtual.



Fuente: Elaboración propia

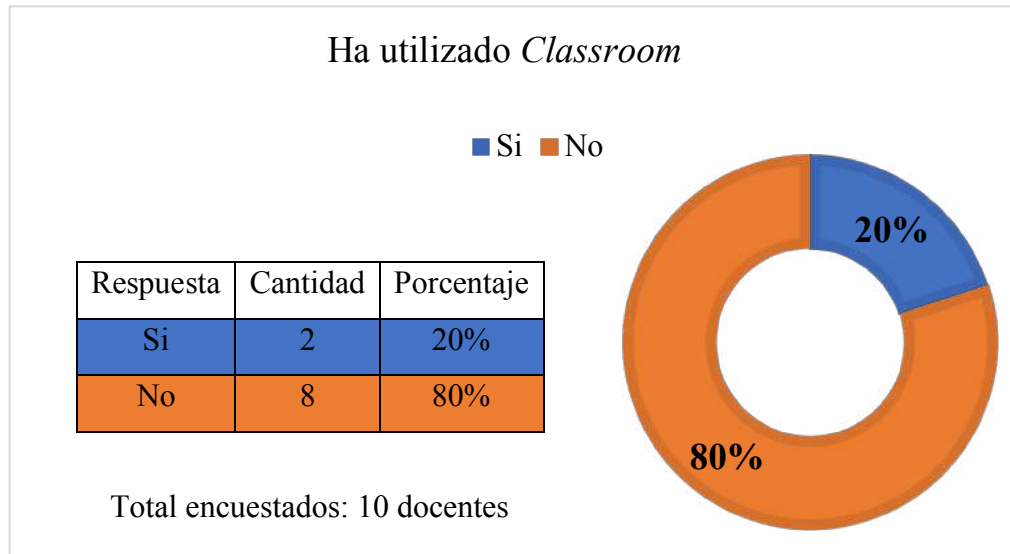
Figura 14 interpretación: Para el 80% de los docentes no es necesario el implementar una aplicación para que la entrega de los trabajos y las tareas para que sea únicamente de forma virtual ya que dentro del plan educacional que están llevando a cabo dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, es modalidad híbrida por lo que ya son entregados dentro de *Facebook* y también de forma presencial.

Los docentes no están de acuerdo con la implementación de una plataforma digital, esto por que la población estudiantil es de recursos bajos y no pueden estar manteniendo una educación únicamente virtual, por los costos del internet y datos móviles.



Figura 15 Ha utilizado *Classroom*

12. Usted como docente ha utilizado la plataforma *Classroom* de *Google*, que sirve para la recepción de trabajos y tareas.



Fuente: Elaboración propia

Figura 15 interpretación: El 80% del plantel educativo del colegio Liceo Salamanca no ha utilizado la plataforma Classroom de Google, la cual ayuda a recabar los trabajos y las tareas de los alumnos de forma virtual y ordenada. Mientras que el 20% indica que la utiliza y la ha utilizado para impartir clases.

Por ello no están de acuerdo con implementar la plataforma antes mencionada para recepción de tareas, impartir clases o para mantener un control académico, además por que los estudiantes no saben utilizar las plataformas y por el costo del internet.



Figura 16 ¿Por qué no utiliza Classroom?

13. ¿Por qué no ha utilizado la plataforma de Google Classroom?

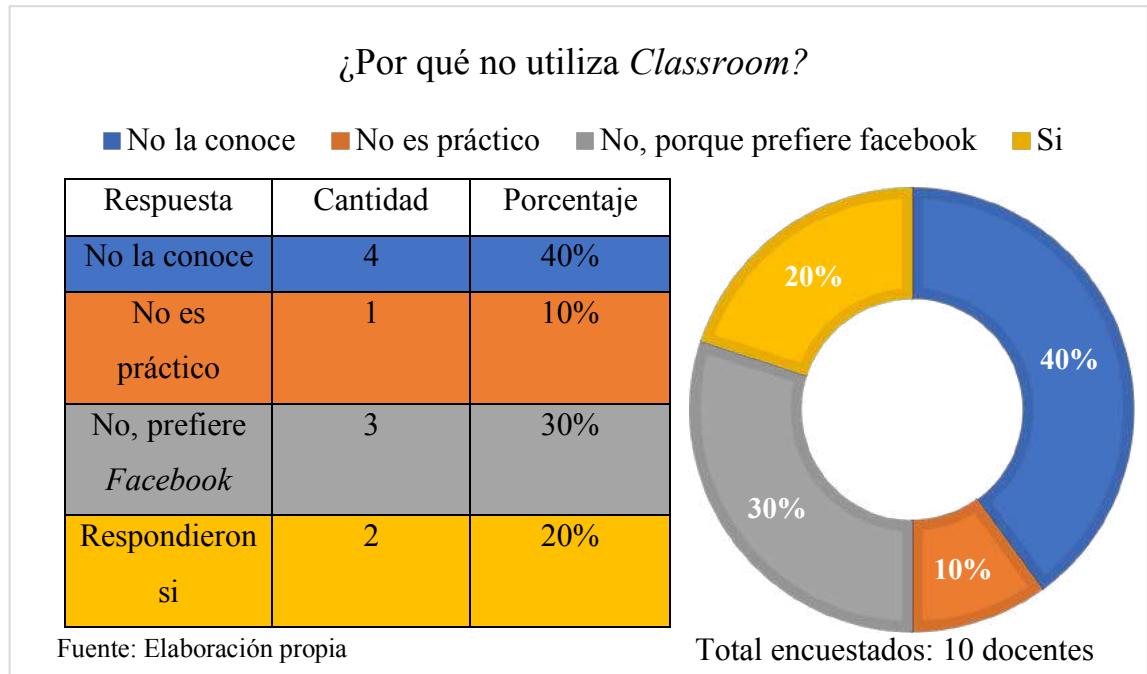


Figura 16 interpretación: Dentro de la pregunta número 12, la cual se les realizó a los docentes del establecimiento educativo Liceo Salamanca, se les cuestionó al 80% del porqué no utilizar la plataforma Classroom para la recepción de trabajos y tareas, el 50% de los docentes asegura no conocer la aplicación, el 38% prefiere seguir con el sistema del colegio quien utiliza la aplicación Facebook y el 30% considera que no es práctico el uso de la misma.

1.17.2 Encuestas de alumnos Liceo Salamanca

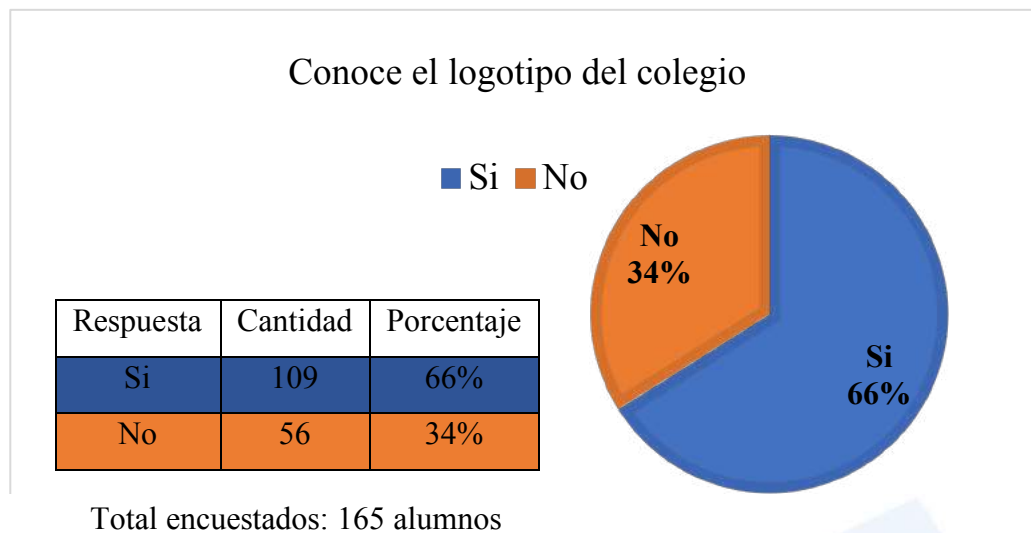
Encuestas realizadas a los estudiantes de nivel básico y diversificado del establecimiento educativo Liceo Salamanca, el cuestionario contiene 10 preguntas, las cuales están establecidas para conocer cómo se encuentra la imagen de la institución, los protocolos de bioseguridad y la comunicación y educación virtual de los estudiantes.



Dentro del establecimiento educativo cuenta con un número de 200 estudiantes de los cuáles un 82.5% respondieron a la encuesta que se les realizó, por motivos de la pandemia y que la encuesta fue realizada de manera presencial.

Figura 17 Conoce el logotipo del colegio

1. Sabe si su establecimiento educativo posee logotipo.



Fuente: Elaboración propia

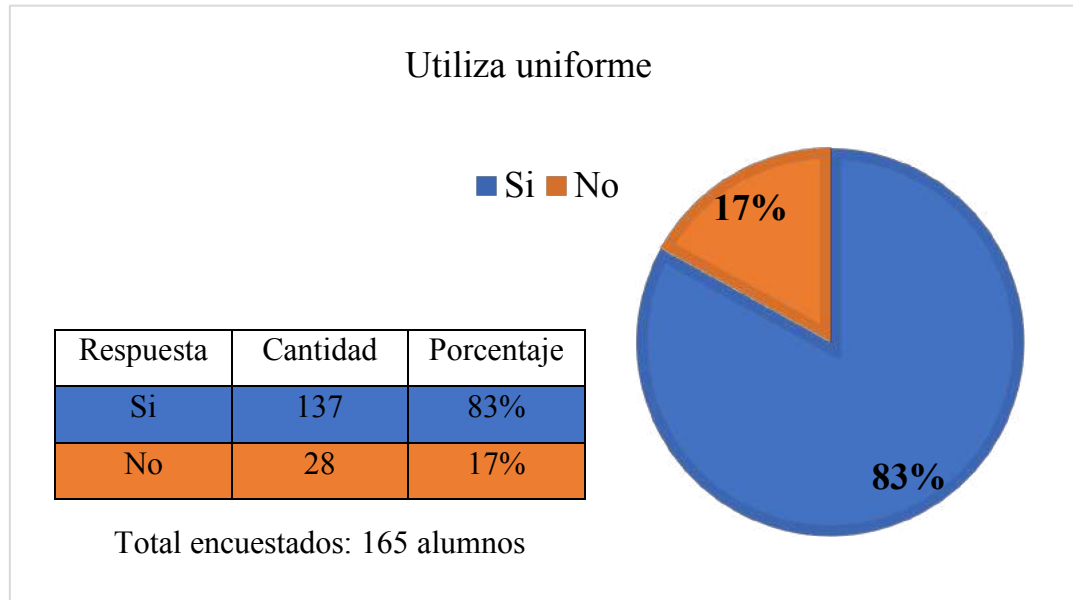
Figura 17 interpretación: Los estudiantes del establecimiento educativo Liceo Salamanca en un 66% aceptan conocer y reconocen el logotipo con el que cuenta el colegio. Mientras que el resto del porcentaje no conoce, ni sabe si el establecimiento posee algún logotipo.

El logotipo del establecimiento educativo no es utilizado de forma continúa ni frecuente dentro de los documentos institucionales, por lo que muchos estudiantes no conocen el logotipo, únicamente reconocen las siglas que lo representan.



Figura 18 Utiliza uniforme

2. Utiliza uniforme que lo identifique como perteneciente al establecimiento educativo Liceo Salamanca.



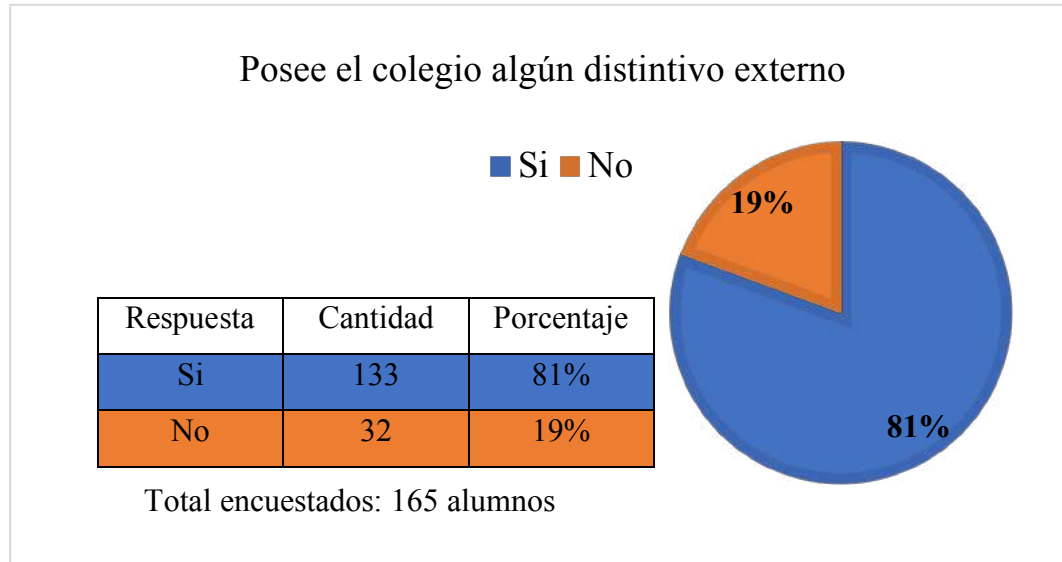
Fuente: Elaboración propia

Figura 18 interpretación: El 83% reconoce que utilizan o han utilizado el uniforme del establecimiento educativo Liceo Salamanca, en este año por motivos de no requerir el uniforme los estudiantes que ingresaron en el 2021 no cuentan con el mismo, ya que tampoco es obligatorio el uso del uniforme para las clases virtuales.



Figura 19 Posee el colegio algún distintivo externo

3. En el establecimiento educativo al que asiste, existe algún distintivo externo que lo diferencie de los demás establecimientos del sector.



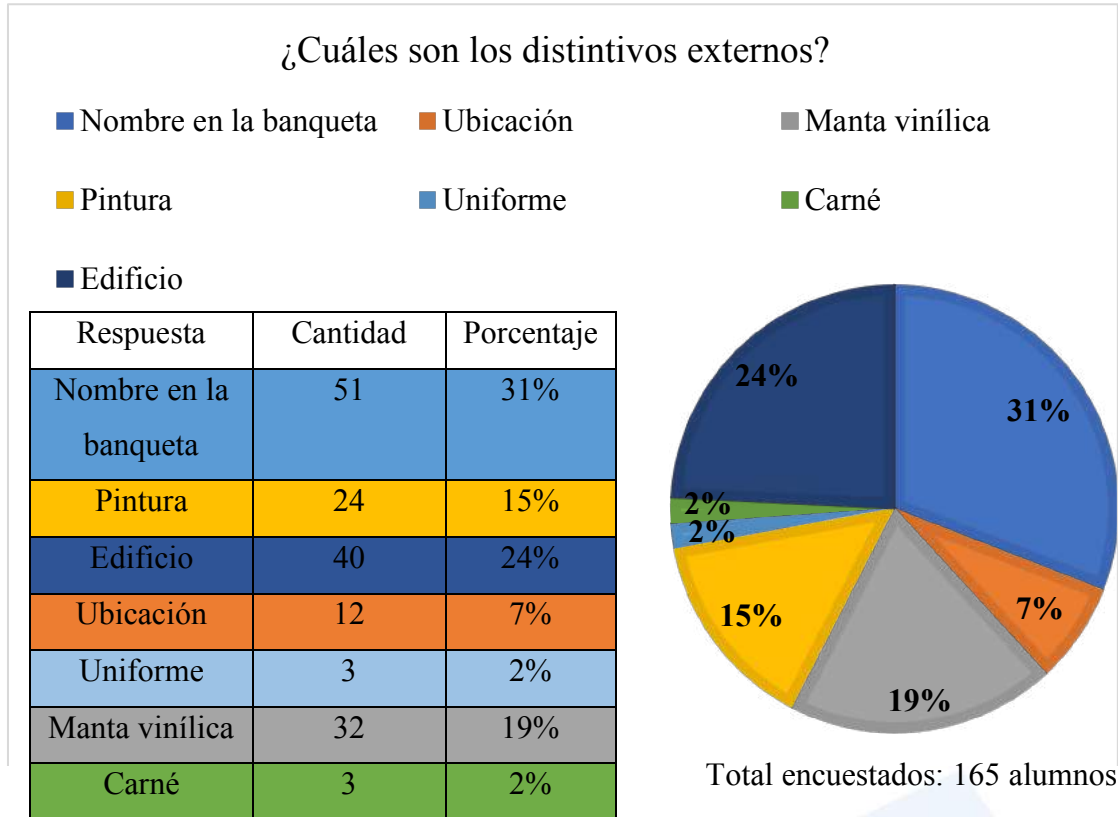
Fuente: Elaboración propia

Figura 19 interpretación: Para los estudiantes del colegio Liceo Salamanca les es fácil el reconocer el establecimiento educativo ya que el 81% de los encuestados reconocen que si hay distintivos externos los cuales identifican el lugar y ubicación del establecimiento en donde estudian.



Figura 20 ¿Cuáles son los distintivos externos?

¿Cuáles son los distintivos que reconoce el estudiante?



Fuente: Elaboración propia

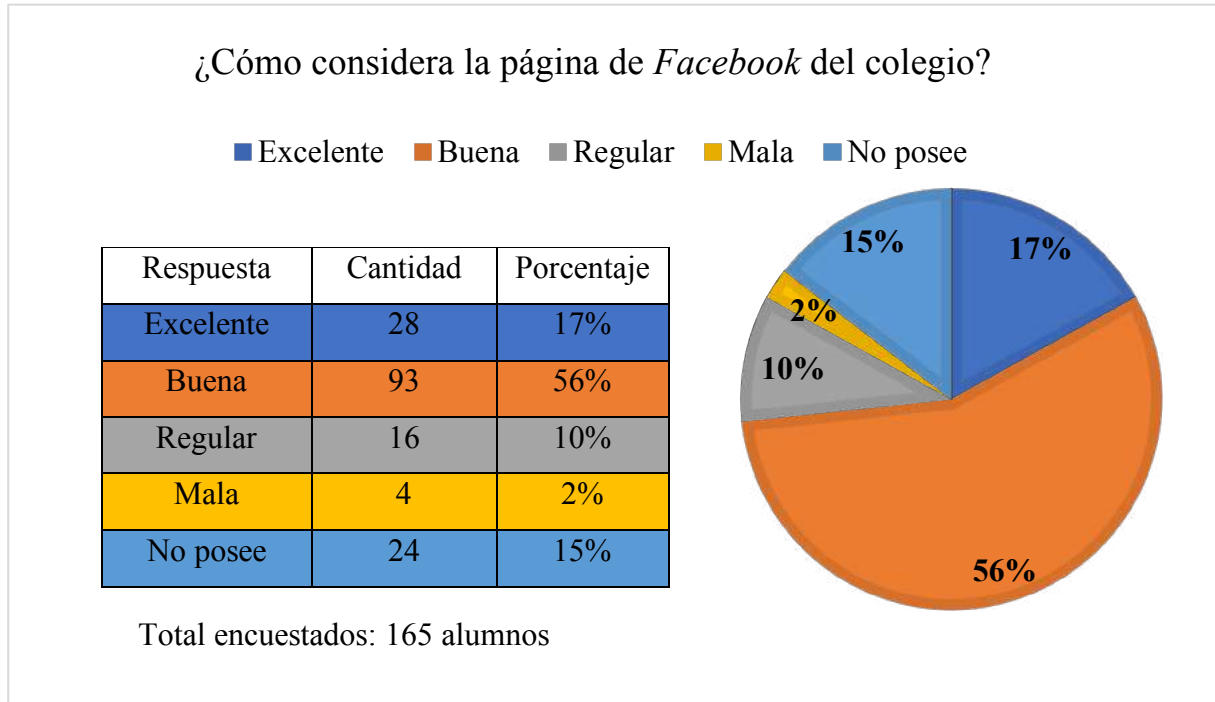
Figura 20 interpretación: El distintivo externo más reconocido por los estudiantes del establecimiento educativo Liceo Salamanca es el nombre del mismo en la banqueta, ya que el 31% lo reconoce como distintivo externo del colegio al que asisten. Para el 24% de los alumnos es fácil reconocer su casa de estudios por medio de la edificación del mismo.

El 19% reconoce la manta vinílica que está colocada en la parte exterior del edificio, el 15% considera que la pintura es el distintivo por el cual ellos reconocen el establecimiento y con menores porcentajes está la ubicación del colegio, el uniforme y el carné que sólo para el 2% es relevante como distintivo externo.



Figura 21 ¿Cómo considera la página de Facebook del colegio?

4. ¿Qué piensa de la *fan page* de *Facebook*, que posee el establecimiento Liceo Salamanca?



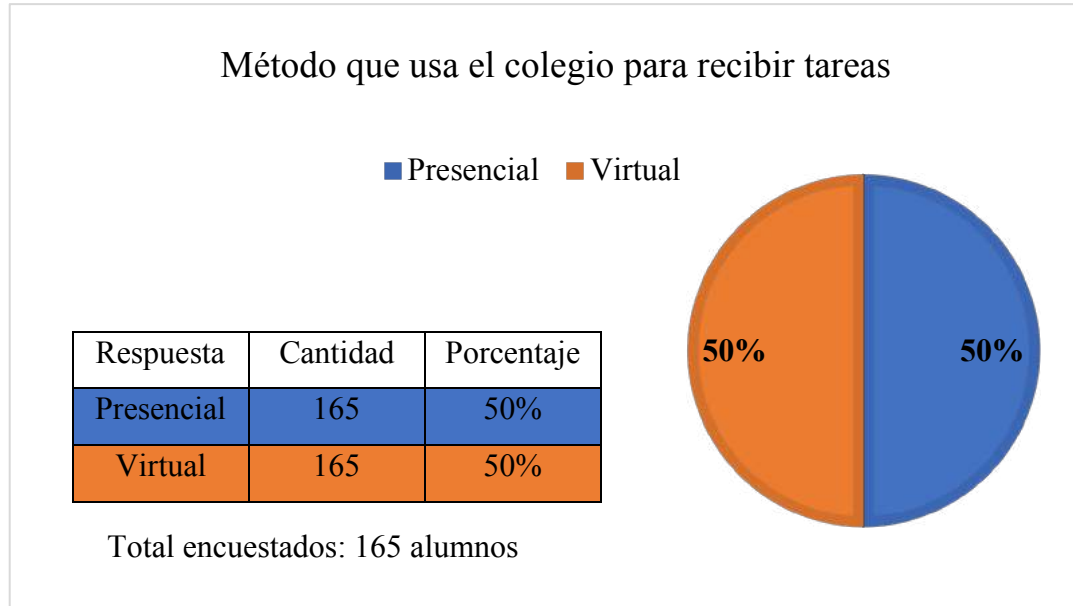
Fuente: Elaboración propia

Figura 21 interpretación: Para el 56% de los estudiantes conoce la página de *Facebook* del establecimiento educativo Liceo Salamanca y la han calificado como buena tanto en su contenido, como actualización e información la cual ofrece al público en general. Pero en contraposición el 15% de los alumnos dice no conocer la página de *Facebook* que posee el lugar donde estudian ya que respondieron dentro de la encuesta que el establecimiento no posee página de *Facebook*.



Figura 22 Método que usa el colegio para recibir tareas

5. ¿Cuál es el modo que utiliza el establecimiento para la entrega de trabajos y tareas?



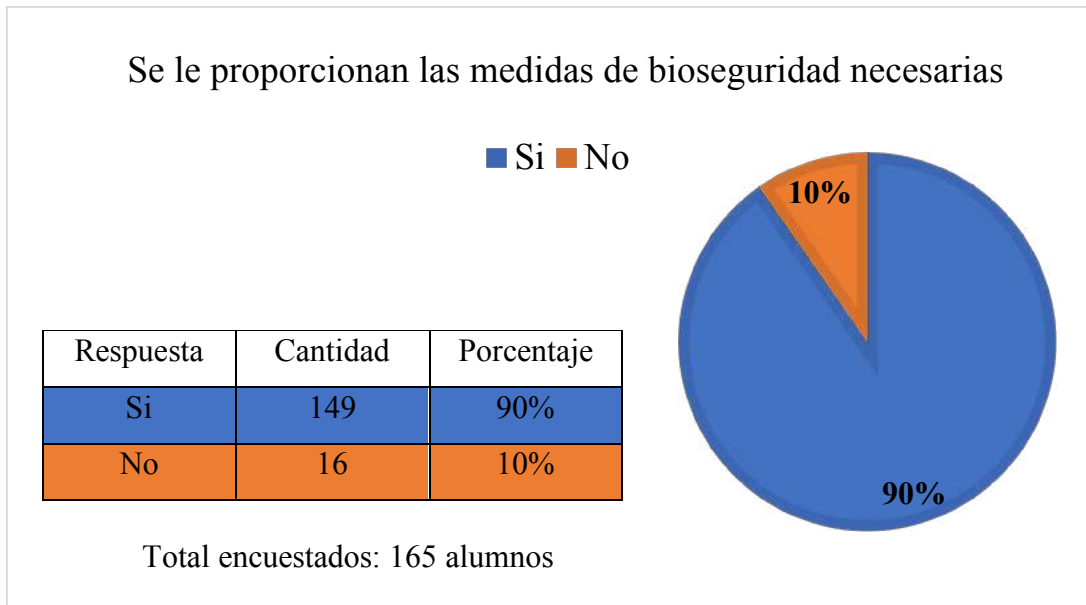
Fuente: Elaboración propia

Figura 22 interpretación: Dentro del cuestionamiento de que, si los trabajos y tareas eran entregados por los estudiantes de forma presencial o virtual, los alumnos en un 100% contestaron que ambos métodos eran utilizados por el establecimiento educativo ya que realizan entregas de manera virtual y llegan al colegio a entregarlos de forma presencial.



Figura 23 Se le proporcionan las medidas de bioseguridad necesarias

6. Si su respuesta anterior fue modo PRESENCIAL, considera que el establecimiento educativo proporciona las medidas de desinfección necesarias contra el Covid-19.



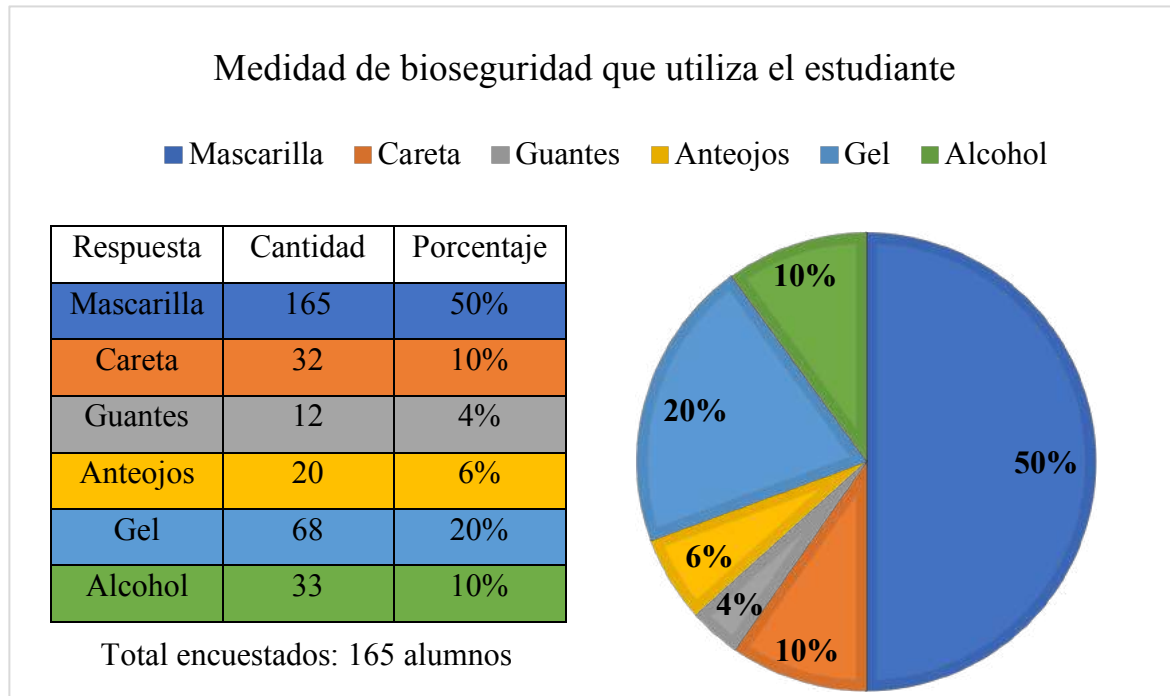
Fuente: Elaboración propia

Figura 23 interpretación: Los alumnos (as) en un 90% consideran que el establecimiento educativo Liceo Salamanca, les ha proporcionado las medidas de bioseguridad anti Covid-19 cada vez que ellos acuden al colegio para la entrega de trabajos y tareas de manera presencial dentro de la casa de estudios a la que asisten actualmente.



Figura 24 Medidas de bioseguridad que utiliza el estudiante

7. ¿Qué medidas de seguridad utiliza contra Covid-19, cuando acude al establecimiento educativo para la entrega de trabajos y tareas? (Marque todas las que utilice)



Fuente: Elaboración propia

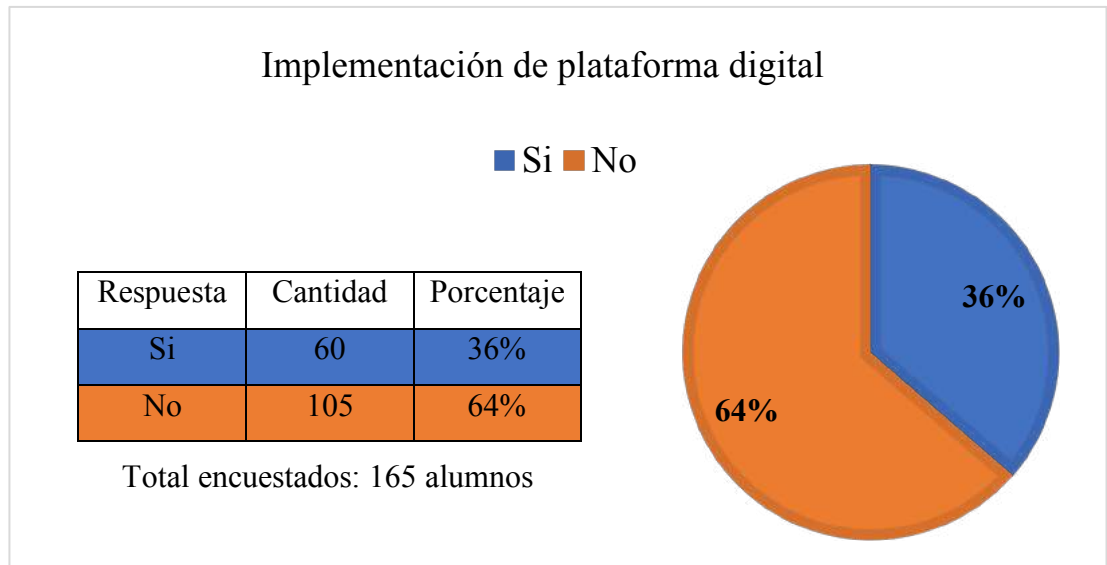
Figura 24 interpretación: Los estudiantes utilizan en su totalidad la mascarilla como medida de protección anti Covid-19, ya que los 165 alumnos la portan cuando llegan al establecimiento educativo Liceo Salamanca, en segundo lugar, el 20% de los estudiantes portan gel antibacterial como medida de bioseguridad para protección propia.

Los insumos menos utilizados por los estudiantes fueron los guantes y los anteojos, ya que los alumnos no creen necesario el uso de los mismos para protección anti Covid-19.



Figura 25 Implementación de plataforma digital

8. Cree que sería bueno el implementar la utilización de una plataforma digital que ayude en la recepción de trabajos y tareas.



Fuente: Elaboración propia

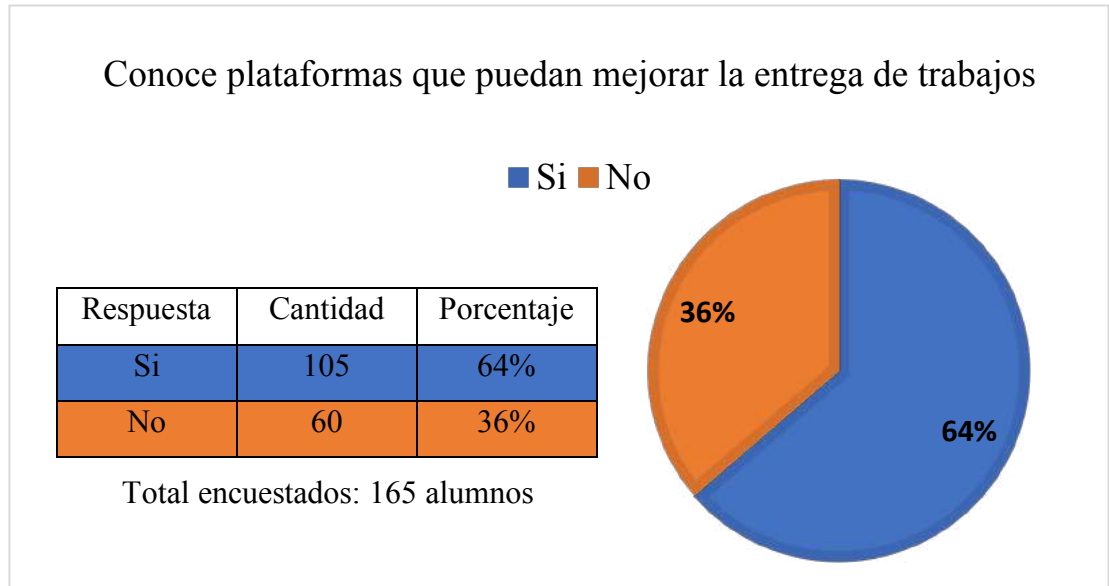
Figura 25 interpretación: Para los alumnos en un 64% no es necesario que el establecimiento educativo Liceo Salamanca proporcione una nueva aplicación o plataforma digital, para que se reciban las tareas y trabajos únicamente la forma digital ya que ellos exteriorizan que es mejor el tener la seguridad de llevar los trabajos y las tareas en el modo presencial.

Los estudiantes consideran que es mejor que tanto el alumno como los docentes revisen detenidamente cada uno de los documentos entregados, para que no hayan confusiones en las entregas dentro de la plataforma de Facebook y puedan quedar conformes ambas parte de lo que se entregó a cada docente.



Figura 26 Conoce plataformas que puedan mejorar la entrega de trabajos

9. Conoce algún tipo de plataforma digital que ayude a que la entrega de trabajos y tareas que sea por internet.



Fuente: Elaboración propia

Figura 26 interpretación: Los estudiantes del establecimiento educativo Liceo Salamanca aseguran que conocen diversos tipos de plataformas o aplicaciones digitales, las cuales pueden ayudar a la educación virtual en la que están desarrollándose en estos momentos.

Ya que el 64% asegura conocer diversos tipos de plataformas digitales y aseguran el haberlas utilizado en diversas ocasiones con fines educativos.



Figura 27 ¿Qué plataformas conocen los alumnos?

10. Si su respuesta fue SÍ, especifique ¿cuál?

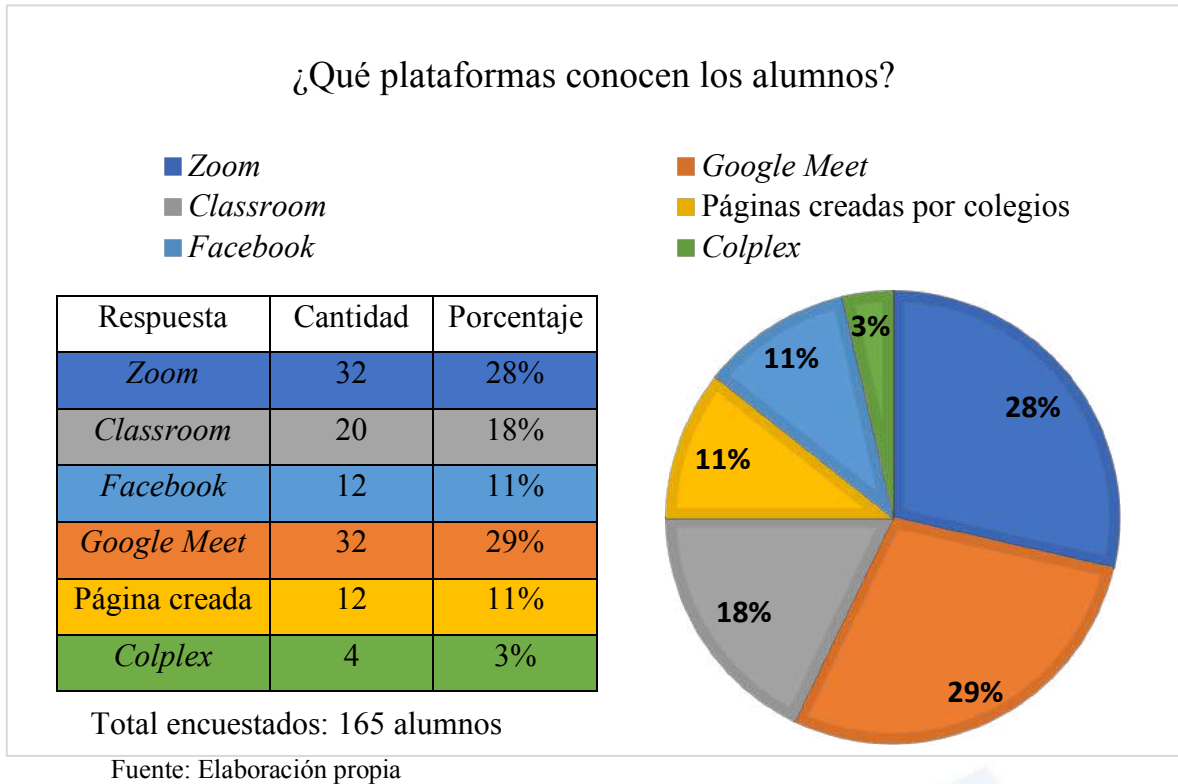


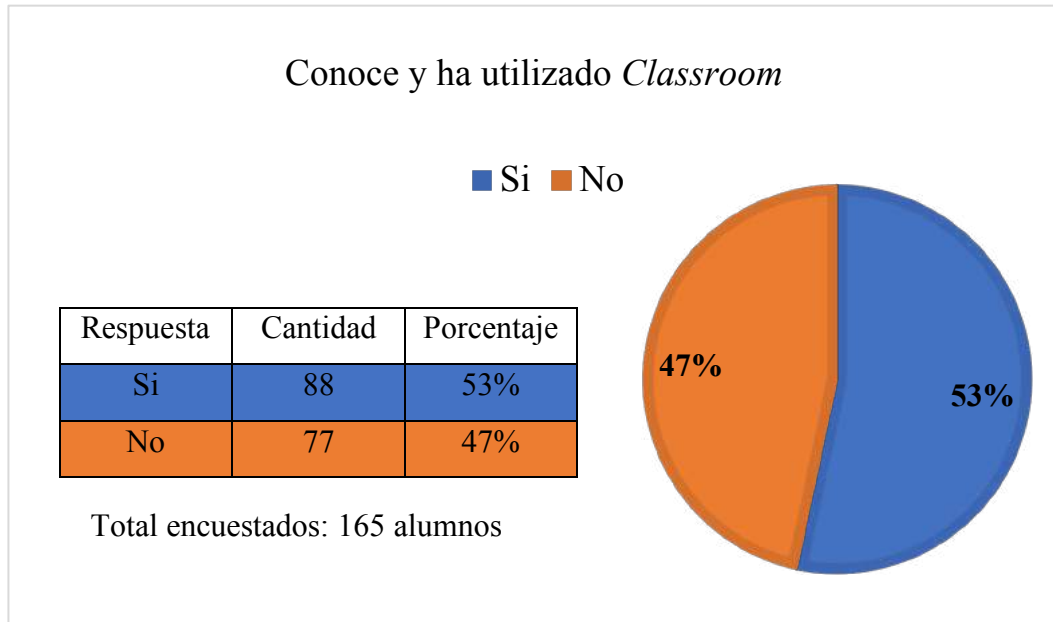
Figura 27 interpretación: Las plataformas que han utilizado y conocen mejor los estudiantes del establecimiento educativo Liceo Salamanca son *Zoom* y *Google Meet* con el mismo número de 32 personas que saben el manejo de las mismas y la han utilizado en el ámbito educativo.

Ya que el establecimiento educativo ha manejado sus clases por medio de *zoom* y *google meet* en ocasiones anteriores, pero por razones de presupuestos y reclamos de algunos padres de familia por el consumo de datos móviles se abstuvieron de utilizarlas en el ciclo escolar 2021.



Figura 28 Conoce y ha utilizado *Classroom*

11. Conoce y ha utilizado la plataforma *Classroom* de *Google* la cual permite postear trabajos y tareas para enviarlas directamente a tus docentes de forma digital.



Fuente: Elaboración propia

Figura 28 interpretación: El 53% de los alumnos reconocen haber utilizado y conocer la plataforma digital *Classroom* que ayuda a los docentes a llevar un control de los estudiantes y de los trabajos y tareas entregados por los mismos, con el tiempo definido. Mientras que el porcentaje restante dice no conocer la plataforma y nunca la han utilizado ya que no ha tenido la oportunidad.



1.18 FODA



Ponce (2007) Expone que el análisis de FODA es una evaluación de los factores fuertes y débiles los cuales son diagnosticados por el investigador en el ámbito interno o externo de una organización y sus oportunidades y amenazas. Esta es una herramienta que se puede considerar eficaz ya que se obtiene una perspectiva general de la situación de una organización determinada.

Thompson y Strikland 1998 (como se citó en: Ponce 2007) Definen que el análisis del FODA estima que tipos de efectos positivos o negativos tiene una organización a través de la estrategia con el fin de lograr el equilibrio entre los aspectos internos y externos de la organización con el propósito de definir las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.

Las fortalezas son todas las funciones y acciones que se realizan de manera correcta dentro y fuera de la organización, algunos de estos aspectos pueden ser las habilidades y capacidades del personal o atributos psicológicos o su competitividad dentro del ámbito en el cual se desarrollan. Ponce (2007)

Dentro de una investigación se analiza los pros y contras que tiene una empresa o institución, con el fin de dar a conocer posibles soluciones o de evaluar en que aspectos la empresa debe de mejorar o que aspectos puede llegar a resaltar que serán de beneficio para la misma. Para poder dar seguimiento a la misma se debe de establecer cuál es la situación en la que se encuentra la empresa o institución en el momento de la investigación.

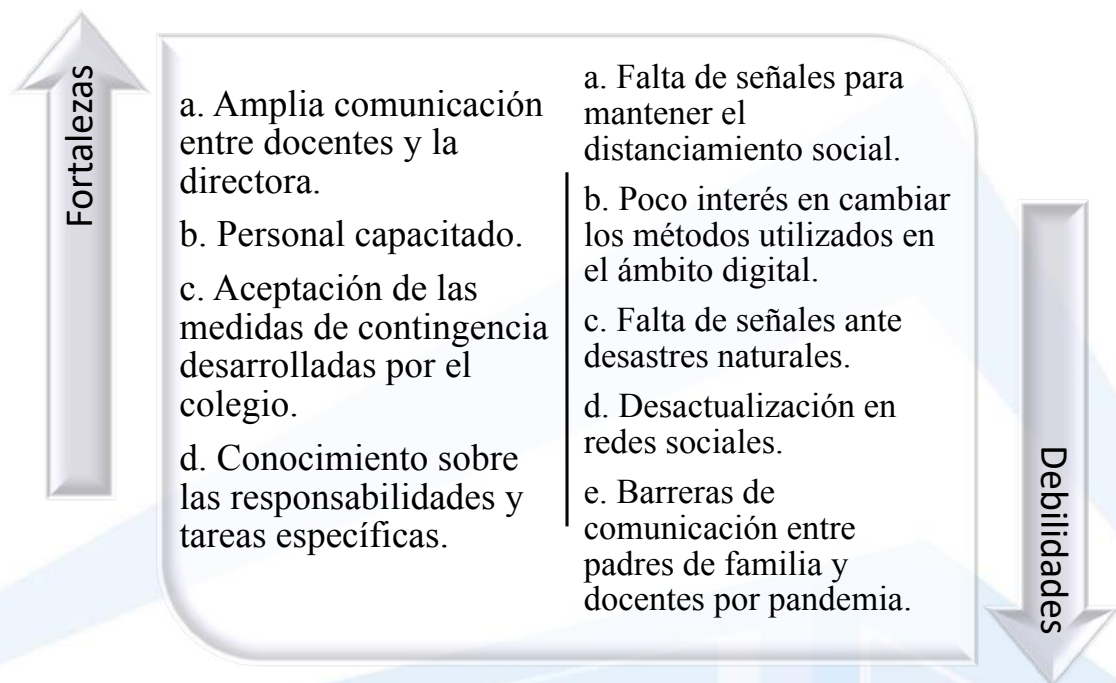
El FODA, permite analizar los diferentes aspectos que forman parte del funcionamiento de la empresa o institución en la que se realizará el ejercicio profesional supervisado, en la que se puede tener varias implicaciones dentro del desarrollo de la misma dando así a conocer las diversas acciones positivas que se dan dentro de la empresa como el tener un correo institucional, el cual es utilizado para dar apoyo a los trabajadores; la calidad de servicio que ha tenido en el extranjero, etc.



Otra de las situaciones a considerar evaluar serían las oportunidades que se tengan como empresa o institución en la cual debemos de destacar las condiciones externas de la misma como la popularidad dentro del mercado laboral, la competitividad que se tiene y las posibilidades de expansión, las oportunidades que sean consideradas dentro de la empresa puede pasar a ser parte de las fortalezas de la misma, ya que nuestras oportunidades bien explotadas pueden crear crecimiento dentro de la empresa o institución.

Las debilidades son aquellos aspectos que le impiden a la empresa o institución el poder llevar a cabo todos sus objetivos establecidos, ya que a través de las mismas podemos identificar las diversas deficiencias que tiene la empresa, esto puede convertirse en una amenaza o considerarse desfavorable para el crecimiento de la empresa o institución.

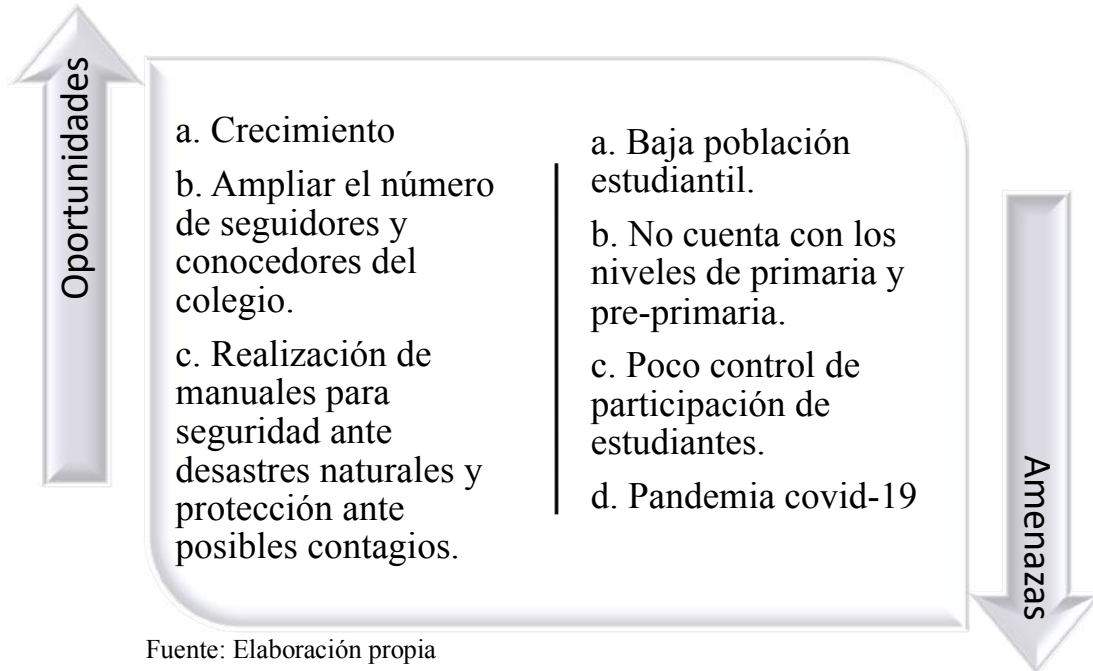
Tabla 1 Fortalezas y debilidades



Fuente: Elaboración propia



Tabla 2 Oportunidades y amenazas



Fuente: Elaboración propia

1.19 Problemas detectados

Dentro de los problemas que son evidentes dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, está la imagen del mismo la cuál se ve afectada por que no contiene mayores distintivos externos que hagan la diferencia dentro del sector en el que se encuentra, por lo tanto, no es un sitio fácil de encontrar o de reconocer tanto para los posibles estudiantes y los padres de familia.

La página de *Facebook* o conocida como *fan page*, es la única plataforma con la que cuenta el establecimiento educativo, por lo cual la misma debe de dar la información necesaria y óptima para que la imagen de la institución logre posicionarse en la población guatemalteca y logren con ello un crecimiento institucional y estudiantil.

Dentro de la página de *Facebook* el establecimiento educativo no realiza actualizaciones de la información y las publicaciones se realizan una vez al mes, no posee el logotipo del establecimiento educativo en la foto de perfil o de portada dentro de la página.



Los protocolos establecidos por el colegio Liceo Salamanca se han visto afectados por el distanciamiento social, ya que dentro del establecimiento y fuera del mismo se pega un rótulo en el cual exigen el uso de la mascarilla, esperar afuera del establecimiento mientras entran al mismo tiempo entre 4 o 5 estudiantes con diferente docente.

Pero dentro y fuera del lugar no hay ninguna señalización establecida para que guarden el distanciamiento entre los alumnos, más que la observación que les hacen en repetidas ocasiones las maestras a los estudiantes. Y ya dentro del mismo de igual forma se les toma la temperatura y se les proporciona gel, uno a uno lleva sus documentos en bolsa, sobre de papel manila o folder.

Un docente es el que se encarga de pasar adelante a cada uno de los estudiantes, tomarles la temperatura y proporcionarles gel en las manos. El tiempo estimado para pasar con cada docente es de 15 a 20 minutos, ya que la revisión de los documentos es rigurosa para que tanto los alumnos como el docente estén de acuerdo con cada uno de los trabajos entregados y hacen que firmen de estar conforme a lo entregado.

Las docentes del establecimiento se colocan cada una en un sitio alejado a la otras con un escritorio en donde tienen el listado de los alumnos y en la parte posterior o lateral cuentan con documentos en bolsas identificados para hacerles entrega de los mismos a cada uno de los estudiantes que acuden al establecimiento educativo.

En el edificio del establecimiento educativo no cuenta con señales de prevención ante desastres naturales, los cuales son necesarios, ya que los estudiantes deben de conocer los protocolos de seguridad ante un desastre natural, ya que Guatemala es un país con altas probabilidades por su frecuente movimiento sísmico, el número de volcanes con los que cuenta y por la deforestación provocada dentro de las ciudades y las fuertes lluvias los posibles deslizamientos de tierra.

Cada edificio o institución debe de contar con rutas de evacuación establecidas y puntos de reunión ante posibles desastres naturales y manuales o carteles informativos acerca de cómo



llevar a cabo una evacuación ante los posibles escenarios que se puedan presentar dentro y fuera del establecimiento educativo.

La plataforma que es utilizada dentro del establecimiento educativo para recibir clases, resolver dudas y subir los trabajos y tareas es *Facebook*, cada grado cuenta con un grupo cerrado en el cual los maestros les imparten los materiales necesarios y les dan las directrices de cómo realizar los trabajos y tareas que han dejado.

Los estudiantes consideran que *Facebook* es la plataforma que les ha funcionado hasta el día de hoy y con la cual se sienten cómodos de utilizar y la saben manejar de la mejor manera. Además, han exteriorizado que esta plataforma les consume menos datos móviles los cuales son un gasto extra para los padres de familia.

La plataforma *Facebook* como plataforma estudiantil se considera que tiene muchos distractores que no la hacen funcional para el fin educativo, ya que mientras reciben las clases pueden conversar e interactuar con otros por medio de la aplicación, razón por la cual se considera óptima para el consumo de datos móviles y regular para el ámbito educativo.

Los trabajos y tareas no son requeridos únicamente en la plataforma por el motivo de que al inicio de la modalidad virtual el establecimiento tuvo muchos problemas con la entrega de los mismos por parte de los estudiantes, por lo que en este año implementaron la recepción de trabajos, tareas y exámenes de forma virtual y presencial.

Los alumnos conocen y han utilizado la plataforma *Classroom*, pero no consideran el reemplazar *Facebook* por este tipo de recepción virtual ya que consideran que es mejor estar seguros de los que entregan a sus docentes y que todos los aspectos sean evaluados por el docente de manera física y quede una constancia de los entregado por el alumno.



1.20 Planteamiento del problema

¿Cuál es el impacto comunicacional que tiene el colegio Liceo Salamanca, derivado por la falta de la implementación de los protocolos de bioseguridad, señalizaciones correspondientes y la actualización de la página de *Facebook*?

El impacto que este tipo de problemas deriva dentro del establecimiento educativo son los posibles contagios por estar presentes en el establecimiento educativo, no estar preparados para los posibles desastres naturales y el no dar a conocer al establecimiento de manera óptima.

1.21 Indicadores de éxito

Las autoridades del establecimiento educativo Liceo Salamanca están abiertos y dispuestos a colaborar para que los cambios que se realicen dentro de la institución los cuales pueden ser de beneficio tanto para el colegio como para cada uno de los miembros con los que cuenta.

Los docentes están dispuestos a desarrollar diversos proyectos para la mejora de la educación híbrida en la cual los estudiantes reciben las clases de forma virtual únicamente y los trabajos, tareas y exámenes son de manera virtual y presencial, razón por la cual se debe de reestructurar para crear mejoras para la institución y los miembros de la misma.

El estudiante del EPS está comprometido a realizar los diversos proyectos planteados dentro de la investigación creada por el mismo, con el fin de proporcionar no solo sus conocimientos sino también el favorecer con el recurso humano, para la implementación de las diversas acciones y ayudar a las mejoras que se necesitan dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca.

Dentro de los proyectos que se deben de desarrollar está la mejora de la imagen institucional, en la página de *Facebook* en la cual se pretende que se reactive la imagen de la misma y que



las personas puedan sentirse atraídos ante la imagen del establecimiento con el fin de crear una marca institucional en la cuál se logre reconocer por el nombre y logotipo del mismo.

Con el fin de que las personas que deseen encontrar información sobre el colegio, puedan realizarlo de manera fácil y para que sus programas educativos, proyectos realizados y el manejo de las modalidades virtuales sean publicados con el fin de aumentar la imagen del mismo.

La implementación de las señalizaciones establecidas para controlar la pandemia de Covid-19, dentro y fuera de las instalaciones del centro educativo Liceo Salamanca con el fin de que los estudiantes puedan mantener el distanciamiento social, la aplicación del gel, y la toma de temperatura.

Dentro de las recomendaciones necesarias que se les estará indicando a los docentes estará el uso de mascarilla, careta, desinfectante y guantes, para evitar el contagio de Covid-19, estos insumos deben ser utilizados los días que se realicen las entregas de trabajos y tareas de forma presencial por los alumnos. Esto para evitar que el contacto con los estudiantes pueda provocar la propagación del virus de Covid-19.

La implementación y señalización para la evacuación del edificio ante posibles desastres naturales, colocando en cada uno de los salones un cartel informativo en el cuál se den a conocer los pasos a seguir ante cualquier desastre natural y dando a conocer a cada uno de los docentes y estudiantes los puntos de reunión que se realicen dentro y fuera del establecimiento educativo.

Creando un trifoliar informativo para desastres naturales en el cuál se plantea al establecimiento educativo contar con simulacros ante desastres naturales y darles a conocer a sus alumnos cómo actuar ante cualquier desastre natural, dentro o fuera del establecimiento educativo.



1.22 Proyecto a desarrollar

Estrategia comunicacional del establecimiento educativo Liceo Salamanca enfocado para la mejora en los procedimientos de los protocolos de bioseguridad y de emergencia ante posibles desastres naturales.





Capítulo 2

2.1 Plan estratégico de comunicación

Barreira (2017) indica que un plan de comunicación es el resultado de un trabajo minucioso que se lleva a cabo dentro de una investigación, dentro de una empresa o en su entorno. Ya que es una herramienta muy útil que toda empresa debe de utilizar para conocer hacia donde debería dirigir sus esfuerzos comunicativos y así poder tener éxito en un mercado tan competitivo.

Un plan de comunicación debe ser desarrollado a partir del conocimiento que se tenga sobre alguna problemática comunicacional dentro de una empresa con el fin de poder resolverla y ayudar a que mejore su forma de comunicarse con su público objetivo. Es necesario crear un plan en donde se tenga en cuenta también la relación interna de la empresa.

El plan de comunicación debe de ser desarrollado a partir de lo que han arrojado los resultados de la investigación que se a realizado con anterioridad, con el fin de que cada uno de los aspectos en los que se ve afectada la empresa o entidad se puedan solucionar por medio de diversos ámbitos comunicacionales en los que sus fallas sean mayores.

En el plan de comunicación se pretende mejorar todos los aspectos en los que la empresa esté fallando a nivel comunicacional, esto para que el éxito tanto interno o externo pueda ser medible y se logre posicionar a la empresa de mejor manera ante el mercado.

La estrategia debe de estar diseñada con el propósito de dar solución en corto, mediano o largo plazo a cada uno de los aspectos comunicacionales en los que se está fallando o en donde la comunicación no ha podido ser efectiva, esta puede enfocarse en el ámbito interno o externo de una empresa o institución.



El diseño del plan estratégico parte del análisis del diagnóstico que se lleva a cabo, con el fin de recabar la mayor información acerca de la empresa y especificar los puntos en los cuales se trabajará dentro del ámbito comunicacional para determinar cómo, de qué manera, por qué medios, en que línea gráfica, etc.

Es importante tomar en cuenta cuales son los aspectos que se podrán realizar, ya que no todas las empresas cuentan con un presupuesto para gastos en el área de comunicación, por ello se deben de considerar de acuerdo a las necesidades y posibilidades de cada una de las empresas en las que se va a ejecutar el plan.

2.2 Misión

Establecer canales de prevención ante los posibles riesgos dentro del plantel educativo, en la que los estudiantes y docentes tomen las acciones pertinentes sobre las normas para el resguardo de la salud e integridad física.

2.3 Visión

Mantener un conocimiento sólido en los estudiantes y docentes, de las instrucciones y normas establecidas dentro de los protocolos de seguridad, para reforzar las medidas que sean de ayuda para la protección de la salud e integridad física al momento de presentarse un evento de riesgo.

2.4 Elementos comunicacionales

Comunicación

Para Guardia (2009) a la comunicación se le conoce como un proceso interactivo y social, el cual ocurre entre personas y está compuesto de elementos con los cuales se interactúan constantemente.



La comunicación es un proceso en el cual los seres humanos interactúan de manera en que tanto el emisor como el receptor lleven un contexto y logren comprenderse uno al otro, por medio de los mismos se pueden transmitir los aspectos que se desean comunicar.

Dentro de la comunicación existen varios procesos o elementos que ayudan tanto al emisor como el receptor a comprender de manera más efectiva lo que se está transmitiendo y de qué manera se está haciendo. Para ello ambos deben de conocer los códigos con los cuales se están comunicando y de esta forma poder tener una retroalimentación.

Comunicación no verbal

Corrales (2011) define a la comunicación no verbal como la forma de interacción silenciosa, espontánea y sincera que tiene el ser humano. En ella ilustra la verdad de las palabras ya que a través de sus gestos las reacciones que componen la actitud mediante el envío de los mensajes corporales.

La comunicación no verbal es en la cual el ser humano a través de sus expresiones transmite diversos códigos los cuales son interpretados por un receptor, a través de los gestos, posturas, miradas, etc.

Esta comunicación también puede ser a través de imágenes, íconos, señales, las cuales logran transmitir un mensaje el cual es comprendido por el entorno en el que se encuentra el emisor y ayuda en la interpretación de los códigos.

Procesos de comunicación

Dentro de la comunicación existen varios elementos, los cuales varían según la forma en que se quiere transmitir un mensaje o idea. Algunos de los elementos que son mayormente utilizados dentro de la comunicación los cuales son indispensables para que este proceso se lleve a cabo se pueden mencionar: receptor, emisor, mensaje, código, canal y contexto.



Cada uno de los elementos es indispensable a la hora de poner en práctica a la comunicación, ya que si alguno de los anteriores falla, se puede decir que la comunicación no fue efectiva. El enfoque primordial de la comunicación es el transmitir, expresar una idea, información, opinión o idea. Estos elementos son utilizados comúnmente para llevar a cabo una comunicación efectiva.

Emisor

Persona que emite un mensaje, dentro del proyecto el emisor principal sería la directora del establecimiento educativo quien daría las directrices necesarias para que cada uno de los estudiantes y docentes, conozcan los reglamentos y puedan utilizar de manera adecuada los elementos de señalización para protección de desastres y bioseguridad.

Cada uno de los planteamientos de contingencia que se van a presentar debe de ser explicados asertivamente, para que puedan ser utilizados de la mejor manera y eficazmente en beneficio del establecimiento educativo y su población estudiantil, docentes y personal administrativo.

Receptor

Es quien recibe e interpreta el mensaje que emitió el emisor, en este caso los docentes, estudiantes y el personal administrativo son los principales receptores de la información que se dará a cerca del plan de prevención de contagios y los riesgos por desastres naturales, todo ello para prevenir cualquier tipo de situaciones que puedan poner en peligro la vida de los mismos.

Código

Es el idioma en el cuál se estará comunicando el emisor y el receptor, en este caso será a través del idioma oficial de Guatemala, el idioma español tanto en forma verbal como escrita.



Mensaje



El texto que se desea comunicar, los canales a utilizar serán medios impresos y medios virtuales, ya que por la pandemia se ha utilizado la plataforma *Facebook* dentro del establecimiento educativo, como plataforma de estudios e informativa por ello es necesario que el plan estratégico sea en forma impresa para cuando regresen al establecimiento y digital para comenzar con la prevención desde casa.

Protocolo o plan de emergencia

Es un documento que provee la información necesaria acerca de un tema o varios temas, de los cuales se quiere prevenir una situación grave o como poder dar respuesta a las situaciones de emergencia que se puedan presentar así como la importancia de tomar medidas de prevención.

Coronavirus Covid-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021, refiere que el coronavirus es una enfermedad altamente infecciosa, la cuál es transmitida por un coronavirus que recientemente se ha descubierto en el mundo. Está enfermedad está caracterizada por presentar cuadros de enfermedades respiratorias ya sean leves o moderadas según sea el caso.

El brote de la enfermedad del coronavirus (covid-19), fue notificado a nivel mundial el 31 de diciembre del año 2019 en Wuhan, China. La OMS (2019) ha colaborado en ampliar la información sobre el nuevo virus, mostrando al mundo que tipo de propagación y virulencia y así asesorar a los países de qué medidas se pueden tomar en cuenta para proteger la salud y prevenir la propagación del virus.

Dentro de las recomendaciones que se han determinado para controlar la propagación del virus del covi-19 están: el lavado constante de manos con jabón y agua o alcohol



hidroalcohólico, el uso de la mascarilla, mantener el distanciamiento con las demás personas, no mantener ningún tipo de contacto físico con desconocidos ya que el virus se propaga a través de partículas de saliva, las cuáles quedan en el ambiente y pueden ser respiradas o por medio de las manos llevadas hacia las vías respiratorias.

El coronavirus ha causado a nivel mundial, el cerrar ciudades por completo, el mantener a las personas en resguardo en sus viviendas, todo ello con el fin de que las propagaciones vayan siendo menores dentro de un determinado lugar, los centros educativos tuvieron que implementar las clases de manera virtual e incluso los trabajadores del lugar realizar sus labores como docentes desde sus casas.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, (2021) recomienda señalar las recomendaciones necesarias para evitar la propagación del virus del covid-19, dentro de las que se establecieron están el lavarse las manos con agua y jabón o desinfectarlas con alcohol hidroalcohólico, cubrirse nariz y boca con el antebrazo al estornudar, uso de mascarilla obligatorio, evitar el tocarse la nariz, ojos o boca sin antes lavarse las manos y evitar en contacto directo con otras personas.

Desastres naturales

Son acontecimientos naturales o fenómenos los cuáles son causados por la naturaleza, por lo que el ser humano no puede predecirse, únicamente puede prevenir o mantenerse alerta por medio de los planes de contingencia o manuales de prevención para mantenerse alerta ante cualquier desastre que ocurra en el lugar en donde se encuentren.

Las normas son especificaciones las cuáles regulan las actividades del ser humano con el fin de mantener y salvaguardar la vida. El objetivo principal de las normas para la reducción de desastres naturales, es el preservar la vida, la seguridad e integridad de las personas, todo ello con requerimientos establecidos a la población, los cuáles se deben de cumplir en edificaciones e instalaciones. CONRED (2021)



Simulacro



Para la Organización Panamericana de la Salud OPS, (2010) es un ejercicio práctico el cuál se realiza mediante una escenificación de diversas situaciones presentando una emergencia hipotética, para controlar los daños y minimizar las lesiones.

Las personas que participan en los simulacros, se enfrentan a situaciones que son recreadas con el fin de poder conocer las habilidades y técnicas con las que se cuentan para llevar a cabo el desarrollo de un desastre o emergencia. El simulacro permite evaluar los procedimientos, herramientas, habilidades, destrezas y capacidades de forma individual o institucional. OPS (2010)

Los simulacros son desarrollados por las instituciones, para mantener el control y conocimientos sobre las salidas y evacuaciones de manera efectiva dentro de un lugar específico.

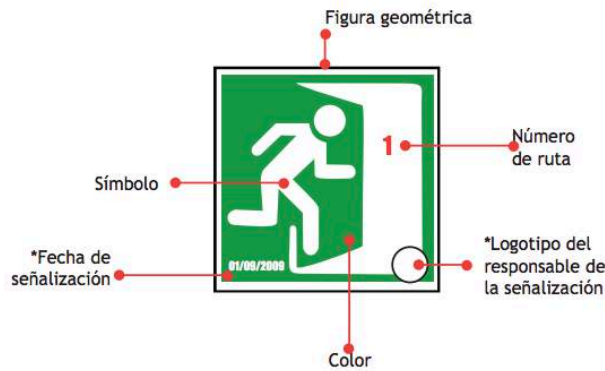
Señalizaciones

Las señalizaciones son la ubicación en donde se colocan las señales, la cuál su finalidad es brindar información de forma gráfica, instantánea y que sea reconocida mundialmente. Las normas de reducción de desastres establece que se requiere que se señalicen las áreas que cuentan con 2 o más salidas de emergencia. CONRED (2019)

Las señales indican la dirección de las rutas que se deben de llevar a cabo al evacuar el lugar, marca la ubicación de las salidas de emergencia, estaciones de protección, punto de reunión, elementos que puedan ser utilizados como el extintor, así como otros elementos auxiliares tales como los son el equipo de atención y protección en caso de emergencia. CONRED (2010)



Figura 51 Elementos para señales de emergencia



*Componentes Opcionales
Componentes Obligatorios

Fuente: Guía para la señalización de ambientes. CONRED, 2010

Es necesario que toda edificación cuente con las señalizaciones pertinentes para la prevención de los desastres naturales, con el fin de salvaguardar la vida, integridad y la seguridad de las personas que laboran, estudian, visitan o están dentro de las diversas instituciones.

2.5 Alcances y límites de la estrategia

El alcance total sería de los estudiantes, docentes y personal administrativo dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca, presentando un plan de prevención covid-19 y plan de emergencia ante posibles desastres naturales, tanto en la plataforma de *Facebook* como en el establecimiento educativo.

Algunos de los problemas comunicacionales que se encontraron dentro del establecimiento educativo, estaba el crear un canal de comunicación que fuera mayormente efectivo para el ámbito educativo, pero por la situación socioeconómica de los estudiantes y el establecimiento educativo en estos momentos de pandemia, la mejor opción es el seguir impartiendo los cursos por medio de *Facebook*.

Crear mejoras en la página de *Facebook* del establecimiento educativo, la cual deberá ser mejorada a futuro por cuestiones de falta de presupuesto, en estos momentos que se ha visto



afectado el establecimiento educativo, ya que debió de suprimir el área de pre-primaria y primaria ante la pandemia.

Los límites de la estrategia son las instalaciones físicas del establecimiento educativo Liceo Salamanca.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Dentro de la estrategia se expone un modelo de protocolos de comunicación, rutas de evacuación, distanciamiento social, desinfección, punto de reunión y diversas acciones a tomar en cuenta para la prevención de la propagación de contagios de Covid-19 y catástrofes naturales o emergencias de origen humano.

Lo importante de establecer los protocolos de seguridad y prevención es el minimizar los riesgos dentro del establecimiento educativo, anticiparse ante cualquier posible contagio o a la causa de daños materiales dentro del mismo, que pueden prevenirse con las señalizaciones adecuadas.

Las empresas o instituciones deben de estar preparadas para enfrentar cada una de las situaciones que pueden llegar a surgir de manera inesperada y pueden poner en peligro la vida de sus colaboradores y estudiantes y la salud de todo el establecimiento.

Contar con un plan de emergencia, sistemas de evacuación, señalizaciones y normas que puedan garantizar la seguridad de cada uno de los docentes y estudiantes ayudando a fortalecer el desarrollo y el avance para la protección y estabilidad organizacional. La pandemia ha impactado fuertemente a cada uno de los establecimientos educativos, ya que se han enfrentado a la educación virtual y esto ha provocado que su sistema de operaciones no sea el mismo de antes.

Debe de ser importante tomar en cuenta no poner en riesgo la salud, ni de los estudiantes ni de los docentes en el momento en que es necesario presentarse al establecimiento, esto para que no se vean perjudicados, llevando a cabo los protocolos de seguridad y creando nuevas



señalizaciones que permitan mejorar los anteriormente establecidos disminuyendo la posibilidad de contagios.

El contenido de una página *web* o *red* social deben estar constituido por medio de un cronograma en donde se establecen la periodicidad con que se va a postear algún producto, un conteo del número de personas que se han unido al mismo, el tiempo de respuesta, tanto en la página *web* como en el *Chat*.

Se debe de tomar en cuenta también cada uno de los aspectos de los que tratará la página, en este caso debe de tener la información necesaria para que acceda al contenido de la empresa. El logotipo de la empresa es la cara inicial, con la cual las personas pueden reconocer nuestra marca a través del mismo y con ello crear una identificación de la marca.

Debido a la pandemia las páginas *web* han sido las herramientas por excelencia de muchas de las personas, por ello es importante crear buen contenido, resaltar las cualidades de la marca, mantener actualizado el contenido, destacar con lo que se publica y proporcionar lo que el cliente pida.

2.6.1 Objetivo general y específico

Objetivo general

Fortalecer la comunicación enfocado en contingencia ante el covid-19 y prevención de desastres naturales en el establecimiento educativo Liceo Salamanca.

Objetivos específicos

- a. Promover la comunicación ante la prevención del covid-19 y los eventos naturales que se puedan presentar en el colegio Liceo Salamanca.



- b. Fomentar los planes de prevención para poder minimizar los riesgos de salud e integridad física.
- c. Difundir las señales de prevención tanto para los desastres naturales como para la contingencia del covid-19.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

Publicación de vídeo informativo en la plataforma de *Facebook*, acerca del tema de covid-19 y sus normativos de acción y de cómo estar prevenidos ante los posibles desastres naturales, tanto en casa como en el establecimiento educativo.

Creación e impresión de trifoliales en donde contengan las instrucciones de cómo se debe de llevar a cabo una evacuación efectiva de niños y jóvenes dentro de un establecimiento educativo y de cómo prevenir los contagios en recepción de trabajos y tareas para los docentes del establecimiento educativo.

Colocar afiches informativos, dentro y fuera del establecimiento educativo acerca de la prevención del covid-19 y la prevención para minimizar los riesgos en caso de desastres naturales.

Coordinar una conferencia con especialista en la bioseguridad y el buen manejo de los protocolos de emergencia ante desastres naturales, para el personal administrativo y los docentes del establecimiento educativo, con el fin de que cuando se reintegren a las clases de forma presencial puedan llevarse a cabo los procedimientos necesarios dentro del colegio.

Realización de manual de comunicación sobre bioseguridad y prevención de desastres naturales, el cual será entregado a la directora del establecimiento educativo como parte del proyecto comunicacional de forma digital, para que sea tomado o consultado a futuro dentro del establecimiento educativo con el fin de ponerlo en práctica en el futuro.



Cada uno de los proyectos comunicacionales, serán aplicados de acuerdo a los procesos de integración estudiantil dentro de los centros educativos en Guatemala, aunque desde este año se darán las indicaciones pertinentes y las medidas de bioseguridad, las cuales estarán siendo utilizadas para la entrega de trabajos y tareas de forma presencial.

Algunos productos comunicacionales como la aplicación del manual de comunicación sobre bioseguridad y prevención de desastres naturales, al igual que el reconocimiento y buen uso de las señalética y afiches dentro del establecimiento educativo, serán utilizados a futuro por la pandemia, por lo tanto, estos proyectos serán aplicados de forma adecuada cuando las clases sean regulares y de manera presencial.

Promover la comunicación ante la prevención del covid-19 y el plan de emergencia para los eventos naturales que se puedan presentar en el establecimiento educativo.





2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento

Tabla 3 Indicadores para medir el cumplimiento de la estrategia

Objetivo	Criterio	Medida	Punto de referencia	Medios de verificación	Responsable
Difundir las señales de prevención tanto para los desastres naturales como para la contingencia del covid-19.	Manual de comunicación sobre bioseguridad y prevención de desastres naturales.	Actualización y seguimiento del manual de comunicación de acuerdo a los acontecimientos dentro del país.	Mejoramiento de las medidas aplicadas dentro del establecimiento educativo.	Entrevistas o cuestionarios para docentes y personal administrativo, para evidenciar el conocimiento adquirido.	Directora del establecimiento educativo.
Promover la comunicación ante la prevención del covid-19 y los eventos naturales que se puedan presentar en el colegio Liceo Salamanca.	Trifoliales de prevención de desastres y covid-19.	Conocimiento y aplicación de medidas de seguridad y preventivas dentro del establecimiento educativo.	Mejoramiento de los simulacros aplicados con anterioridad en el colegio.	Constante aplicación de las medidas de seguridad ante covid-19 en los trabajos presenciales, por medio de fotografías y mejoras en la aplicación de los simulacros por medio de la observación.	Directora del establecimiento educativo y Estudiante de EPS.



Promover la comunicación ante la prevención del covid-19 y los eventos naturales que se puedan presentar en el colegio Liceo Salamanca.	Video de prevención del covid-19 y medidas de seguridad ante desastres naturales.	Incremento del conocimiento sobre las medidas de seguridad ante el covid-19 y los desastres naturales.	No se realizan o publican en el <i>Facebook</i> videos informativos acerca de cómo actuar ante un desastre natural y el covid-19 para los alumnos.	El número de vistas o reproducciones que se obtengan en el video informativo dentro de la página de <i>Facebook</i> .	Estudiante de EPS, directora del establecimiento educativo y docente de informática quién se encarga de las publicaciones de <i>Facebook</i> .
Fomentar los planes de prevención para poder minimizar los riesgos de salud e integridad física.	Señalética acerca de las medidas de prevención ante el covid-19 y rutas de evacuación.	Aumento de medidas de bioseguridad y de emergencia dentro del establecimiento educativo.	Falta de señalizaciones para medidas de bioseguridad y prevención de desastres.	Fotografías, las cuáles evidencian las señalizaciones tanto para el distanciamiento social y las señales de emergencia a través del uso dentro de los simulacros que se programen.	Estudiante de EPS, directora del establecimiento y personal administrativo.
Difundir las señales de prevención tanto para los desastres	Fortalecimiento de los conocimientos de las medidas de	Aumento de las medidas de seguridad y de prevención de desastres	Falta de carteles informativos acerca de las medidas de	Evidenciar la eficacia de los afiches informativos, con el constante	Directora, docentes y el personal administrativo.



naturales como para la contingencia del covid-19.	bioseguridad y prevención de desastres naturales por medio de afiches.	naturales dentro del establecimiento.	bioseguridad y de emergencia ante desastres naturales dentro del colegio.	uso al momento de que las clases se reanuden.	
Promover la comunicación ante la prevención del covid-19 y los eventos naturales que se puedan presentar en el colegio Liceo Salamanca.	Conferencia informativa, acerca de los cuidados y prevención dentro del establecimiento educativo.	Incrementar el conocimiento de los docentes, directora y el personal administrativo, acerca de las prevenciones del covid-19, peligro o riesgos ocupacionales y medidas de seguridad ante emergencias.	Actualización en los conocimientos adquiridos por los docentes, acerca de las medidas de seguridad y prevención de desastres.	Manejo de las simulaciones dentro del establecimiento, dándole las herramientas adecuadas a los estudiantes, durante los simulacros que se realicen y durante la entrega de los trabajos.	Estudiante de EPS y la directora del establecimiento educativo.

Fuente: Elaboración Propia



2.6.4 Los instrumentos

Afiches informativos, en primera instancia se analiza el material que debe de realizarse y dependiendo de los aspectos a tratar se elabora una propuesta en promedio en una semana, luego se mandan a impresión y por último se colocan en los lugares que corresponden según su importancia; estos serán utilizados por el establecimiento cuando se reanuden las clases presenciales.

Los afiches acerca de la prevención y contingencia de covid-19 estarán ubicados en el interior del establecimiento educativo, cada uno de los afiches en cada nivel con el que cuenta la edificación del colegio en donde los alumnos, el personal administrativo y los docentes, podrán guiarse para el mejoramiento de las medidas de seguridad dentro del plantel educativo.

La señalética, rutas de evacuación y punto de reunión colocados según la estructura del establecimiento educativo, para la adecuada evacuación por las escaleras del edificio de los estudiantes en el momento que nuevamente estén en las aulas recibiendo clases, estos son elaborados por empresas que ya tienen los requerimientos de CONRED, cuando los entrega únicamente se colocan en las áreas establecidas.

Franjas establecidas para medir el espacio correcto para mantener entre una y otra persona a la hora de estar en espera o ingresar al establecimiento educativo y así mantener el distanciamiento social entre ellos y los docentes, estos estarán en el área de la calle y en el patio del establecimiento en donde son recibidos los trabajos por parte de los docentes, esto se implementará cuando el colegio vuelva a admitir alumnos dentro del plantel educativo por motivos de covid-19.

Video informativo con una duración de 2:08 minutos, el cuál será publicado por las autoridades correspondientes en la página de *Facebook*, en el cuál se explican cada uno de los pasos y normas a seguir tanto para prevenir el covid-19 como para la prevención de riesgo en desastres naturales procurando mantener la integridad humana y estar fuera de riesgo.



Para la realización del video se debe de trabajar un *story board*, el cuál da el guión y las imágenes establecidas por el creador, el cuál se lo enviará al locutor para que pueda locutar el texto y el editor coloque el audio, imágenes y textos según requiera el trabajo esto se realiza en 3 semanas y se publicará dependiendo de los tiempos del establecimiento educativo.

Conferencia con una duración de una hora la cuál trata acerca de cómo prevenir los accidentes dentro del establecimiento educativo, las medidas de bioseguridad en la recepción de trabajos y tareas y el buen manejo y uso de las señales de evacuación ante desastres naturales y posibles estados de emergencia, está se realizó en el mes de agosto para los docentes del colegio, se recomienda seguir invitando a expertos para continuar las conferencias en un futuro.

Trifoliales para docentes, se entregarán a la dirección del establecimiento 25 trifoliales que contienen información acerca de medidas de bioseguridad y prevención de desastres naturales, ¿qué hacer en caso de ...? Para mantener informados a los docentes acerca de las medidas implementadas en el colegio.

Manual de comunicación sobre bioseguridad y prevención de desastres naturales, con un contenido de 18 páginas con imágenes y textos, en donde se aplicarán las medidas llevadas a cabo según las normas de seguridad que se han empleado para ambos casos por las autoridades correspondientes nacional e internacionalmente hablando, con el fin de que el establecimiento educativo cuente con las herramientas adecuadas para capacitar a su personal.

Manta vinílica de un metro por un metro, la cuál estará ubicada en la pared del frente del establecimiento educativo, la cuál servirá como señalización de las medidas de bioseguridad colocando los pasos a seguir antes de ingresar al colegio, para la entrega de trabajos y tareas, está se colocará en el mes de agosto.



Tabla 4 Los instrumentos

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
Creación del plan estratégico de protocolos de seguridad	Realización	Evaluación	Retroalimentación
Creación del plan estratégico de protocolos de emergencia	Realización	Evaluación	Retroalimentación
Artes para creación de trifoliales	Realización	Presentación	Aplicación
Artes para la creación de afiche de protocolos de bioseguridad covid-19	Realización	Presentación	Aplicación
Artes para afiche de protocolo de emergencia para desastres naturales	Realización	Presentación	Aplicación
Coordinar conferencia con el Lic. Víctor Figueroa acerca de los protocolos de bioseguridad en el ámbito de covid-19 y protocolo de emergencias ante desastres naturales	Planificación	Presentación	Retroalimentación
Señalización de medidas de bioseguridad para covid-19	Planificación	Presentación	Aplicación
Señalizaciones para desastres naturales	Planificación	Presentación	Aplicación
Manual de comunicación sobre bioseguridad (COVID-19) y prevención de desastres naturales	Planificación	Realización	Entrega y uso
Creación de video informativo para estudiantes, de medidas de bioseguridad y medidas para desastres naturales	Planificación	Realización	Publicación y retroalimentación

Fuente: Elaboración propia



2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

Para el fortalecimiento del plan de comunicación del protocolo de emergencia, se realizarán varios productos comunicacionales los cuales se llevarán a cabo en una pequeña campaña por medio de los medios digitales del establecimiento educativo y de manera física dentro del mismo.

Para dar a conocer la información se llevará a cabo un afiche indicando el buen funcionamiento de los protocolos de covid-19 y otro en donde se colocará un afiche preventivo para los desastres naturales, todo ello con el fin de resguardar la salud y la integridad física de los estudiantes, docentes y el personal administrativo del establecimiento educativo.

Se pintarán o pegarán las líneas divisorias para el mantenimiento del distanciamiento social, las flechas indicando la evacuación del lugar y el punto de reunión que se establecerá con la directiva del lugar, como parte de señalización por medio de iconos gráficos.

Ya que por el momento los estudiantes llegan al establecimiento educativo únicamente a realizar la entrega de trabajos, es indispensable crear otro canal de información en el cual se informará acerca de los protocolos de seguridad y de emergencia establecidos para el resguardo de todos.

Por ello se llevará a cabo un vídeo informativo y preventivo, acerca de cómo actuar en caso de estar presente en un desastre natural y cómo cuidarse ante el posible contagio del covid-19, el cual será publicado en la página de *Facebook* del establecimiento educativo.

Conferencia virtual acerca de cómo actuar en caso de desastre natural dentro del establecimiento educativo y las medidas de bioseguridad como emplearlas cuando se tiene la recepción de los trabajos por parte de los docentes y el personal administrativo.



Creación de un manual de comunicación sobre prevención de desastres naturales y las medidas de bioseguridad ante la pandemia del covid-19, para implementar el uso adecuado de cada una de las medidas de seguridad que ha proporcionado el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en Guatemala.

Tabla 5 Propuesta 1: Afiches

PROPUESTA 1	AFICHES	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Producto impreso: informativo para el fortalecimiento de la comunicación sobre las medidas que se deben de llevar a cabo en una emergencia y para los protocolos de bioseguridad covid-19.	Afiche con contenido ilustrativo en el cual se dé a conocer los pasos a seguir, al presentarse una emergencia o desastre natural dentro del establecimiento y para mejorar las medidas de bioseguridad.	Desarrollar un sistema de concientización y compromiso de seguir los parámetros para salvaguardar la vida de cada uno de los estudiantes y trabajadores, enfocado en ¿Cómo se debe de actuar en un sismo? Y ¿Qué hacer en caso de incendio?	Se ubicará un afiche en cada uno de los niveles del establecimiento educativo, en el área de las gradas, junto a las señales de evacuación y un último en el área de ingreso a las aulas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Propuesta 2: Señalética

PROPUESTA 2	SEÑALÉTICA	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Producto impreso: Señalización y distribución de los ambientes dentro y	Señalizar cada una de las medidas de emergencia y	Fortalecer e implementar las señalizaciones necesarias para estar	Se ubicaron dentro del establecimiento en cada uno de los niveles rutas de



<p>fuera del edificio estudiantil, para llevar a cabo las medidas de emergencia necesarias.</p>	<p>señalización de medidas y control de bioseguridad.</p>	<p>preparados ante cualquier tipo de desastre natural y ante la pandemia covid-19.</p>	<p>evacuación y una en la puerta principal con acceso al patio, señal para extintor cerca de la dirección, señal de punto de reunión en el patio y portón trasero del establecimiento, y dos salidas del lugar una a la derecha y otra hacia a la izquierda.</p> <p>Líneas para crear el distanciamiento social fuera del establecimiento en la acera, puntos rojos para colocar los escritorios de los docentes y línea de distanciamiento social, dentro del patio del establecimiento.</p>
---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia



Tabla 7 Propuesta 3: Manta vinílica

PROPUESTA 3	MANTA VINÍLICA	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Producto impreso: Promover las medidas de bioseguridad en el establecimiento educativo.	Manta vinílica en donde se especifique los protocolos de bioseguridad en la parte frontal del establecimiento educativo.	Concientizar a la población estudiantil, la cual acude a dejar sus trabajos de forma presencial al establecimiento educativo, que realicen las medidas de seguridad necesarias dentro del establecimiento, dentro de la manta vinílica se establecen algunos de los protocolos de bioseguridad de forma escrita e ilustrada.	Se ubicará en la parte frontal del establecimiento educativo, a la par del portón principal, por donde ingresan las personas a dejar los trabajos realizados y en donde esperarán su turno para el ingreso.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Propuesta 4: Conferencia

PROPUESTA 4	CAPACITACIONES	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Talleres y capacitación: Priorizar el conocimiento sobre las medidas de bioseguridad	Conferencia y capacitación de las medidas de seguridad necesarias dentro de un establecimiento educativo.	Proponer la regularización de talleres, conferencias o capacitaciones sobre los temas de	Conferencia dirigida por el Lic. Víctor Figueroa, sobre las medidas de protección dentro



que deben de ser implementadas y las medidas de emergencia ante desastres naturales, para los docentes y personal administrativo a través de una conferencia.		actualidad de medidas de seguridad.	de del lugar de trabajo, medidas de seguridad ante emergencias y medidas de bioseguridad, en la plataforma de <i>zoom</i> .
---	--	-------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Propuesta 5: Trifoliar

PROPUESTA 5	TRIFOLIAR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Producto impreso: Ejemplificar los protocolos de bioseguridad y las medidas de protección ante cualquier desastre natural dentro de las instalaciones del colegio.	Trifoliar con las directrices necesarias para organizar y dirigir un grupo de personas durante un desastre natural. Y hacer cumplir los protocolos de bioseguridad establecidos.	Informar acerca de las ventajas de estar preparado durante un desastre natural y como cumplir los protocolos de bioseguridad ante covid-19. En el trifoliar se describe qué se debe de hacer en caso de: incendio, sismo o terremoto, erupción volcánica y protocolos de bioseguridad.	Los trifoliales serán entregados a cada uno de los docentes por parte de la directora del establecimiento educativo, con el fin de fortalecer la conferencia que les impartirá el Lic. Figueroa.

Fuente: Elaboración propia



Tabla 10 Propuesta 6: Vídeo

PROPUESTA 6	VÍDEO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Producto multimedia: Formular las medidas de bioseguridad que deben de ser implementadas y las medidas de emergencia ante desastres naturales.	Vídeo multimedia que ayude a ejemplificar y orientar a los estudiantes de las formas seguras de reaccionar ante cualquier desastre natural y las medidas de bioseguridad.	Concientizar sobre cómo actuar y protegerse, respecto a las medidas de bioseguridad y las medidas de emergencia para desastres naturales (sismo e incendio) con un vídeo de 2:08 minutos.	Publicación del vídeo en la página oficial de <i>Facebook</i> y cada uno de los grupos cerrados de cada grado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Propuesta 7: Manual de comunicación

PROPUESTA 6	MANUAL	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Manual de contingencia: Creación de manual de comunicación acerca de bioseguridad (COVID-19) y prevención de desastres naturales.	Proporcionar un manual detallando los procesos y medidas de seguridad que se deben de llevar a cabo dentro del establecimiento educativo según los parámetros de CONRED,	Promover un ambiente de cambio, creando periódicamente simulacros y el potencializar las medidas de bioseguridad que se han empleado en el colegio.	Se proporcionará un manual de comunicación el cuál estará a cargo de la directora del establecimiento educativo.



	OMS, OPS y MSPAS.		
--	----------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

2.7 Financiamiento

Para el desarrollo de los protocolos tanto de emergencia como el protocolo de prevención es necesaria la participación y autorización de la directora del establecimiento educativo. El epesista realiza los trámites necesarios para conseguir cada uno de los instrumentos de comunicación, para llevar a cabo la realización de los proyectos comunicativos. Los fondos necesarios serán repartidos en un 50% entre el estudiante del EPS y las autoridades del establecimiento educativo.

2.8 Presupuesto

Para ejecutar la estrategia comunicacional es necesario el tener materiales impresos y el diseño del material gráfico y visual. Aproximadamente para el diseño gráfico se debe de invertir un monto de Q150.00 con este monto se obtendrán los trifolios informativos. Para el diseño, locución y edición del video, se prevé un monto aproximado de Q1,000.00 para la ejecución de vídeo informativo sobre covid-19 y prevención de desastres.

El diseño del material gráfico de los afiches y su impresión la inversión sería de aproximadamente Q300.00 ya que serían un total de 8 afiches acerca de los protocolos de seguridad y de emergencia.

Señalética y rotulaciones para señalizaciones para evacuación y punto de reunión para la prevención de desastres naturales, distanciamiento social con un costo estimado de Q. 350.00.

La conferencia y capacitación que el Lic. Figueroa proporcionará a los docentes y el personal administrativo del establecimiento educativo tendrá un costo estimado de Q250.00, tema a tratar: medidas de seguridad del covid-19 y prevención de desastres.



Manual de medidas de seguridad dentro del establecimiento educativo, graficado y desarrollado por la estudiante del EPS, con el fin de dejar un precedente de las directrices necesarias para mantener la seguridad dentro del establecimiento educativo y como se debe de actuar en caso de presentarse un desastre natural todo ello con un costo estimado de Q300.00.

Manta vinílica de 1 metro por 1 metro, como rotulación de medidas de bioseguridad en la parte exterior del establecimiento educativo, con el fin de promover los protocolos de seguridad al ingresar al colegio, con un costo aproximado de Q150.00 por su diseño e impresión.

Tabla 12 Presupuesto

PRODUCTO	COSTO
Trifoliales (25)	Q.150.00
1 vídeo (2:08 min.)	Q.1,000.00
Afiches (8)	Q300.00
Señalética y rotulación (emergencia 8) / (distanciamiento social 7 interior y 6 exterior)	Q350.00
Manta Vinílica (1)	Q150.00
Conferencia (1)	Q250.00
Manual de comunicación sobre bioseguridad (COVID-19) y prevención de desastres naturales	Q500.00
Elaboración de diagnóstico comunicacional /servicios profesionales	Q5,000.00
Total	Q7,700.00

Fuente: Elaboración propia



2.9 Beneficiarios

Los estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia, son los mayormente beneficiados con los protocolos de prevención y emergencia que se establecerán dentro del establecimiento educativo Liceo Salamanca.

2.10 Recursos humanos

Tabla 13 Recursos humanos

ACTIVIDAD	PERSONA	PUESTO
1. Aprobación de proyectos y de elaboración de EPS.	Licda. Marisol Barrios y Lic. Stanley Barrios	Directora y Docente de informática
2. Locución de vídeo informativo para estudiantes.	Licda. Zabdy Siebenhor	Licenciada en Ciencias de la comunicación
3. Edición de vídeo informativo para estudiantes.	José Pérez	Publicista profesional
4. Conferencia sobre prevención de desastres, prevención ocupacional y medidas de bioseguridad.	Lic. Víctor Figueroa	Licenciado en ciencias de la comunicación (Trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión social)
5. Elaboración de encuestas, trifoliales, afiches, guión y <i>storyboard</i> (para video), manta vinílica y el manual de comunicación.	Katherine Flores	Estudiante de EPS Licenciatura
6. Coordinación EPSL 2021	Dr. José María Torres Ma. Evelin Morazán	Coordinadores EPSL
7. Supervisión EPSL 2021	Ma. Evelin Hernández Ma. Marvin Sarmientos	Supervisores EPSL

Fuente: Elaboración propia



2.11 Área geográfica de acción

Boulevard principal 4 - 25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12, lugar en donde se encuentra ubicado el colegio Liceo Salamanca.

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 14 Cuadro comparativo de la estrategia

ACTIVIDAD O PRODUCTO COMUNICACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PRESUPUESTO	RECURSO HUMANO	ÁREA GEOGRÁFICA DE IMPACTO	BENEFICIARIOS	FECHA DE EJECUCIÓN
TRIFOLIAR	Orientar la comunicación en la prevención de contagio por covid-19 y el plan de emergencia para los eventos naturales que se puedan presentar.	Q150.00	Estudiante de EPS y directora	Instalaciones del Liceo Salamanca	Docentes y personal administrativo	20-07-2021
AFICHES	Generar conocimiento acerca de las señales de prevención tanto para los desastres naturales como para la contingencia del covid-19.	Q300.00	Estudiante de EPS y empresa de impresión	Instalaciones del Liceo Salamanca	Docentes, estudiantes y personal administrativo	25-07-2021
VIDEO/ SPOT	Orientar la comunicación en la prevención de contagio por covid-19 y el plan de emergencia para los eventos naturales que se puedan presentar.	Q1,000.00	Estudiante de EPS, locutor y programador	Página de Facebook establecimiento educativo	Estudiantes, docentes y personal administrativo	20-08-2021

Fuente: Elaboración propia



SEÑALIZACIÓN	Ejecutar planes de prevención para poder minimizar los riesgos de salud e integridad física.	Q350.00	Estudiante de EPS	Instalaciones del Liceo Salamanca	Estudiantes. Docentes y personal administrativo	25-07-2021
CONFERENCIA	Orientar la comunicación en la prevención de contagio por covid-19 y el plan de emergencia para los eventos naturales que se puedan presentar.	Q250.00	Lic. Victor Figueroa	Conferencia Virtual por zoom	Docentes y personal administrativo	03-08-2021
MANUAL DE COMUNICACIÓN	Generar conocimiento acerca de las señales de prevención tanto para los desastres naturales como para la contingencia del covid-19.	Q300.00	Estudiante de EPS	Dirección general del establecimiento educativo	Estudiantes, docentes y personal administrativo	31-08-2021

Fuente: Elaboración propia



2.13 Cronograma del plan de comunicación (Actividades para la operatividad de la estrategia en los meses siguientes)

Tabla 15 Cronograma

ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ENERO
Propuesta para aceptación de medios	■ ■ ■ ■ ■				
Cotización para la creación de artes comunicacionales	■ ■ ■ ■ ■				
Planificación y coordinación de conferencia	■ ■ ■ ■ ■				
Realización del contenido de trifoliar		■ ■ ■ ■ ■			
Realización de contenido de afiches		■ ■ ■ ■ ■			
Conferencia sobre protocolos y medidas de seguridad		■ ■ ■ ■ ■			
Realización de <i>story board</i>		■ ■ ■ ■ ■			
Locución y edición del video		■ ■ ■ ■ ■			
Implementación de afiches		■ ■ ■ ■ ■			



Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

3.1 Ejecución 1: Afiches desastres naturales

Objetivo de la actividad

Establecer los parámetros necesarios, para la protección y educación preventiva para los docentes, alumnos y el personal administrativo del establecimiento educativo.

Medio utilizado

Para comunicar los parámetros de seguridad preventiva se utilizaron afiches, los cuales son medios impresos que fueron colocados en lugares visibles dentro del establecimiento educativo.

Área geográfica de impacto

Interior del establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.



Presupuesto en esta acción

Tabla 16 Presupuesto afiche prevención de desastres

Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
4	Q 50.00	Q 100.00
	Costo Total	Q 150.00

Fuente: Elaboración propia

Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 51 Afiche prevención de desastres naturales



Fuente: Elaboración propia



3.2 Ejecución 2: Afiches covid-19

Objetivo de la actividad

Establecer los parámetros necesarios, para la protección y educación de bioseguridad para los docentes, alumnos y el personal administrativo del establecimiento educativo.

Medio utilizado

Para comunicar los parámetros de bioseguridad preventiva se utilizaron afiches, los cuales son medios impresos que fueron colocados en lugares visibles dentro del establecimiento educativo.

Área geográfica de impacto

Interior del establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 17 Presupuesto afiches covid-19

Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
4	Q 50.00	Q 100.00
	Costo Total	Q 150.00

Fuente: Elaboración propia



Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 52 Afiche protocolos de bioseguridad



Fuente: Elaboración propia



3.3 Ejecución 3: Trifoliales de covid-19 y desastres naturales

Objetivo de la actividad

Material de apoyo para los docentes y el plantel educativo, dando a conocer las normas y parámetros establecidos ante un posible desastre natural y el cómo protegerse de acuerdo con los protocolos de bioseguridad.

Medio utilizado

Medios impresos los cuales se pondrán a disposición de los colaboradores cuando se inicien labores presenciales y se les proporcionará en formato digital el día en que se lleve a cabo la conferencia con al Licenciado Víctor Figueroa.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12 y vía *zoom*.

Presupuesto en esta acción

Tabla 18 Presupuesto de trifoliales

Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
25	Q 50.00	Q 100.00
	Costo Total	Q 150.00

Fuente: Elaboración propia



Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 53 Trifoliar covid-19 y prevención de desastres



Fuente: Elaboración propia

3.4 Ejecución 4: Manta vinílica covid-19

Objetivo de la actividad

Dar a conocer los protocolos de bioseguridad y que las personas que visiten el establecimiento educativo tomen en cuenta los protocolos de bioseguridad al ingresar al mismo.



Medio utilizado

Medio impreso, manta vinilica colocada en el exterior del establecimiento educativo, en donde ingresan semanalmente los estudiantes para realizar la entrega de los trabajos y tareas.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 19 Presupuesto manta vinílica

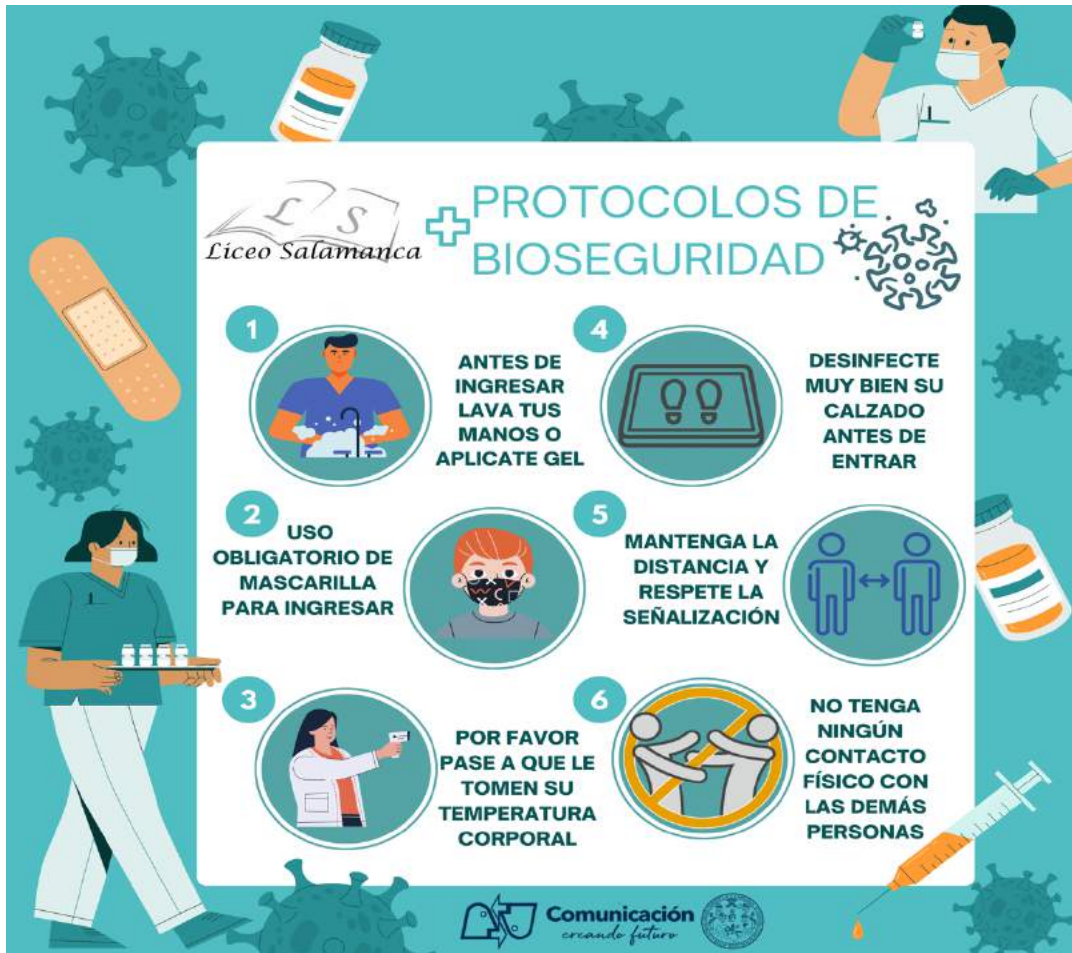
Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
1	Q 50.00	Q 100.00
	Costo Total	Q 150.00

Fuente: Elaboración propia



Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 54 Manta vinílica covid-19



Fuente: Elaboración propia

3.5 Ejecución 5: Señalética

Objetivo de la actividad

Dar a conocer los protocolos de bioseguridad, manteniendo el distanciamiento social y las distintas señalizaciones de prevención ante desastres naturales, requeridas por CONRED en establecimiento educativos.



Medio utilizado

Medio impreso, rotulación con señales de emergencia y de distanciamiento social.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 20 Presupuesto señalética

Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
8 señales de emergencia	Q 200.00	Q 200.00
13 señales para el distanciamiento social	Q 50.00 pintura Q 100.00 pintor	Q 150.00
	Costo Total	Q 350.00

Fuente: Elaboración propia



Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 55 Distanciamiento social (banqueta)



Fuente: Elaboración propia

Figura 56 Señal salida de emergencia (Portón)



Fuente: Elaboración propia



3.6 Ejecución 6: Conferencia virtual acerca de covid-19, prevención de desastres y salud y seguridad ocupacional

Objetivo de la actividad

Capacitar a los docentes para que conozcan cada uno de los procesos comunicativos que se deben de llevar a cabo si se encuentran en cualquier tipo de emergencia, dentro del establecimiento educativo.

Medio utilizado

Medio digital, a través de la plataforma de *ZOOM*, se realizó la conferencia virtual con el licenciado Víctor Figueroa quién es técnico en salud y seguridad ocupacional en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 21 Presupuesto conferencia virtual

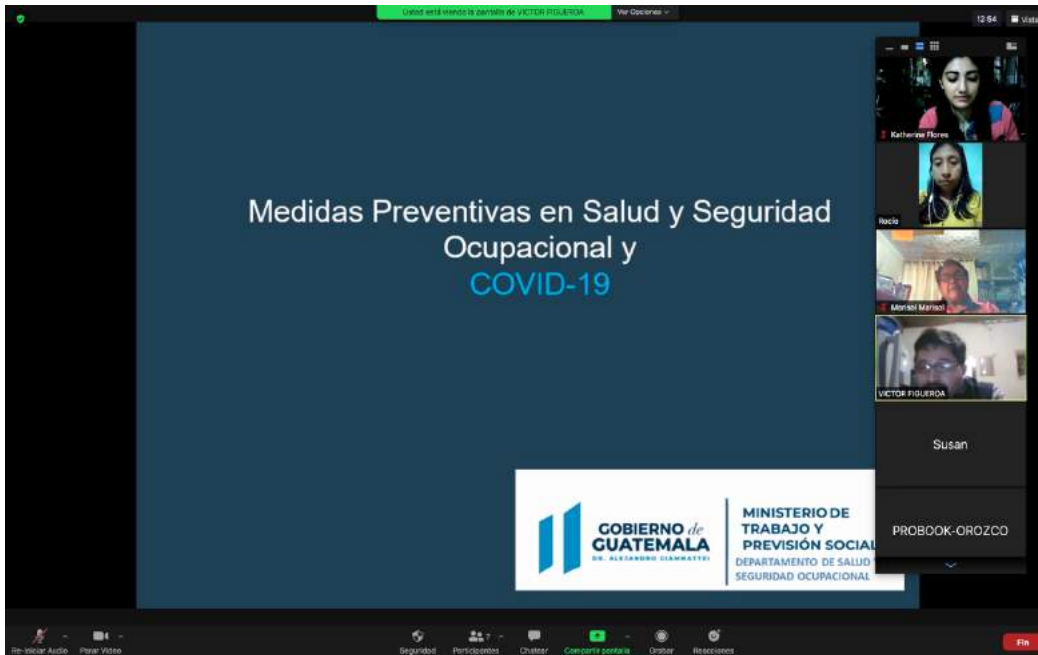
Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
1 conferencia	Q 250.00	Q 250.00
	Costo Total	Q 250.00

Fuente: Elaboración propia



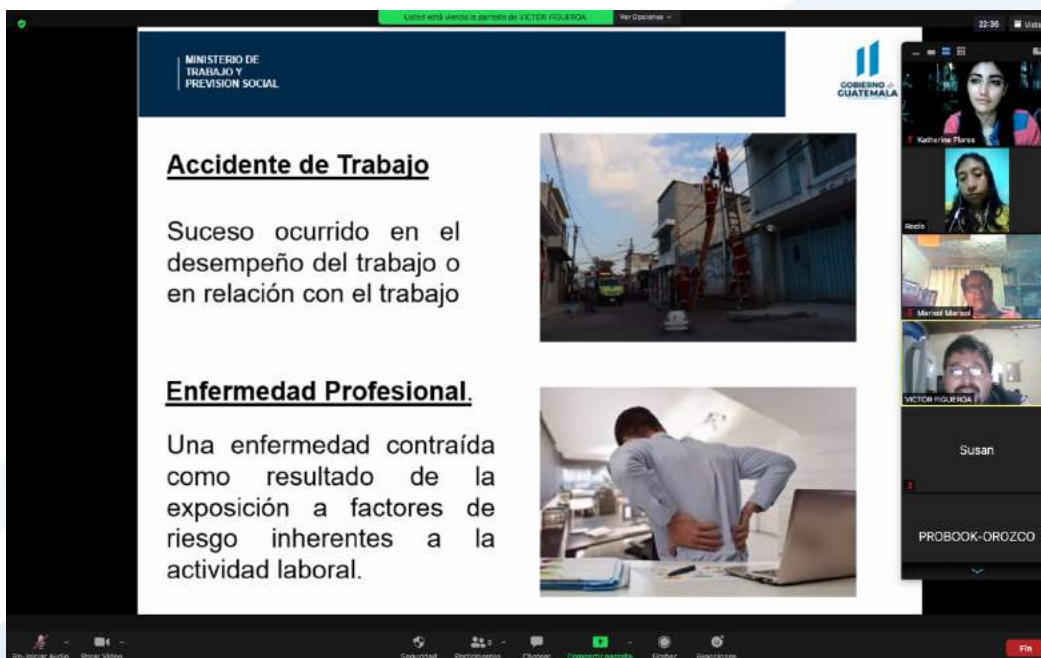
Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 57 Conferencia virtual covid-19



Fuente: Elaboración propia

Figura 58 Conferencia virtual medidas de prevención



Fuente: Elaboración propia



3.7 Ejecución 7: Vídeo informativo covid-19 y la prevención de desastres naturales

Objetivo de la actividad

Capacitar a los alumnos para que conozcan y aprendan los protocolos de bioseguridad covid-19 y cómo se debe de actuar ante un desastre natural (sismo e incendio)

Medio utilizado

Medio digital, a través de la página de *facebook* del establecimiento educativo Liceo Salamanca.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el *boulevard* principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 22 Presupuesto video informativo

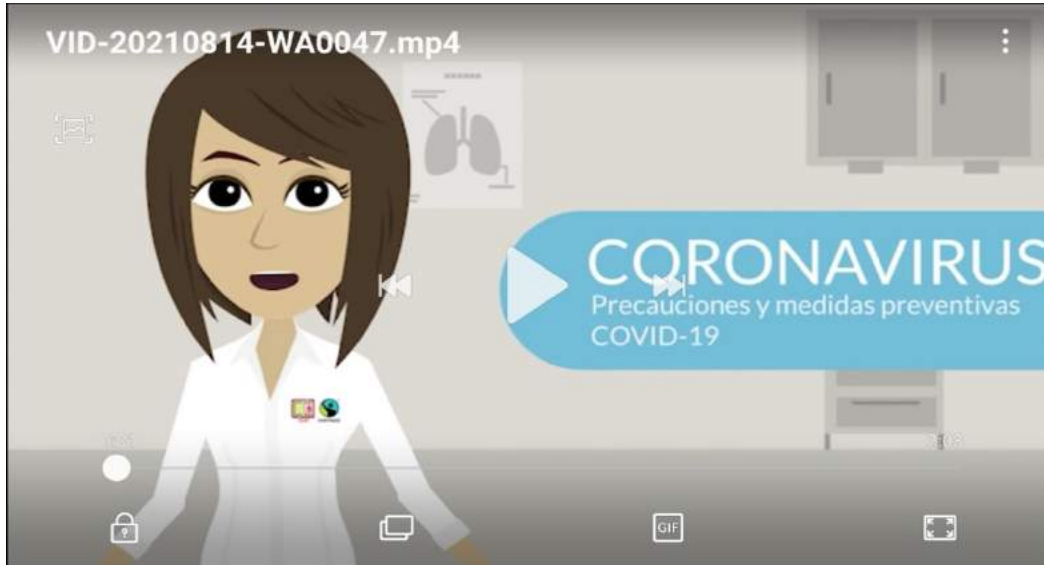
Número de Productos	Costos	Costo por guion y <i>Storyboard</i>
1 video (2:08 min.)		Q 100.00
Locución	Q 200.00	
Edición	Q 700.00	
	Costo Total	Q 1,000.00

Fuente: Elaboración propia



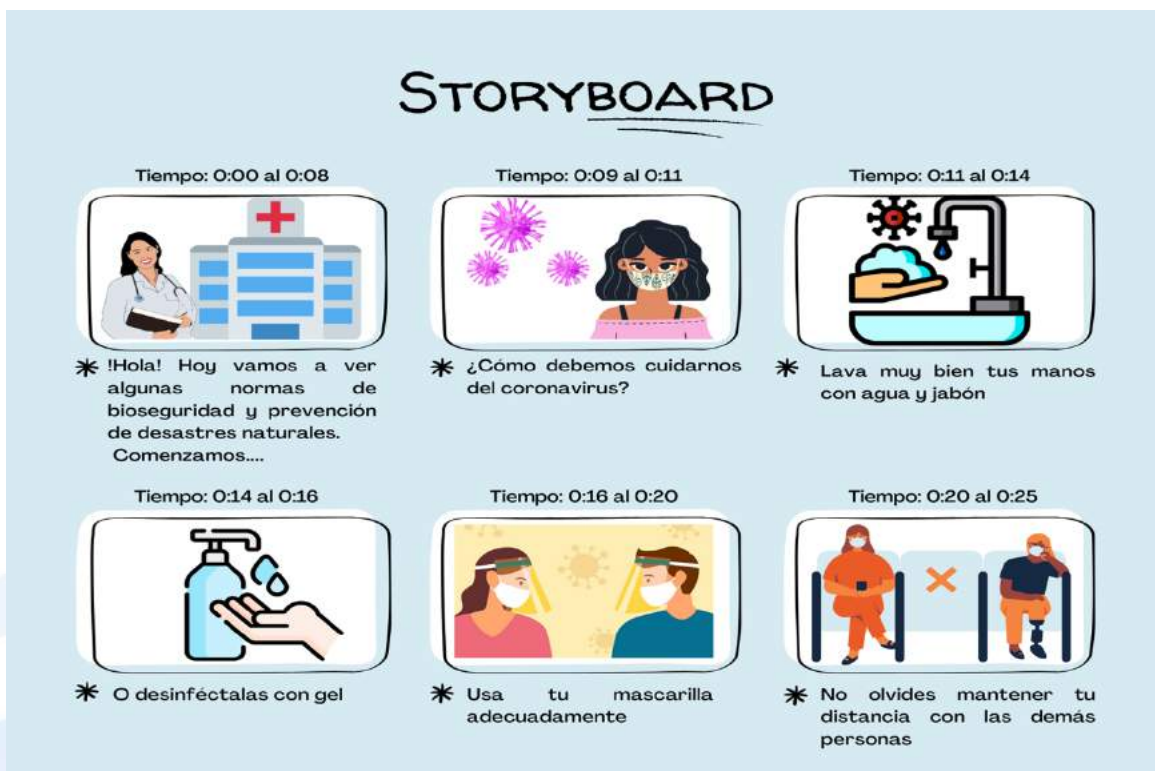
Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 59 Video covid-19 y prevención de desastres



Fuente: Elaboración Siebenhor, Pérez y Flores

Figura 60 Storyboard de video



Fuente: Elaboración propia



3.8 Ejecución 8: Manual de comunicación covid-19 y prevención de desastres naturales

Objetivo de la actividad

Orientar al establecimiento educativo, para que en un futuro se realicen mejoras en los aspectos de prevención dentro del establecimiento educativo, teniendo como parámetro el manual realizado por el estudiante de EPS licenciatura.

Medio utilizado

Medio digital, se enviará en un documento PDF, a la directora del establecimiento educativo y posteriormente se realizará una entrega impresa para que se tenga como parámetro de prevención.

Área geográfica de impacto

Establecimiento educativo Liceo Salamanca, ubicado en el boulevard principal 4-25 zona 11 de Mixco, Jardines de Minerva II, en la Manzana 26 y lote 12.

Presupuesto en esta acción

Tabla 23 Presupuesto manual de comunicación

Número de Productos	Costo de impresión	Costo por diseño y diagramación
1 manual de comunicación sobre	Q 150.00	Q 500.00



bioseguridad covid-19 y prevención de desastres naturales		
	Costo Total	Q 500.00

Fuente: Elaboración propia

Comprobación del material (captura de pantalla y link)

Figura 61 Manual de comunicación



Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

1. Es de suma importancia implementar los protocolos de emergencia y bioseguridad, los cuales puedan garantizar el bienestar de los alumnos, docentes y el personal administrativo, con el fin de no comprometer la salud física e integral de los mismos, contando con el correcto funcionamiento y la aplicación de los parámetros y normas de seguridad dentro del establecimiento educativo.
2. Las señalizaciones, así como las rutas de evacuación ante posibles desastres naturales tales como: incendios, terremotos, erupciones volcánicas e inundaciones, son de gran importancia ya que al momento de suscitarse un siniestro los estudiantes, docentes y el personal administrativo puedan evacuar y ser evacuados del establecimiento educativo sin mayores riesgos, inconvenientes o dificultades.
3. Debido a la crisis de seguridad mundial derivado de la pandemia del SARS COV2 (covid-19), el establecimiento educativo reconoce la importancia de la creación e implementación de un plan de prevención de bioseguridad, con el fin de minimizar los posibles contagios de su personal administrativo, docentes, alumnos y padres de familia, debido a la recepción de trabajos y tareas que se realizan dentro del modo educativo híbrido.
4. Con la ejecución de cada uno de los proyectos establecidos en la estrategia de comunicación, se pretende llegar a cada uno de los actores involucrados dentro del plantel educativo, todo ello para poder garantizar la salud y la seguridad, así como el buen funcionamiento de los protocolos de emergencia y bioseguridad dentro del establecimiento educativo.
5. Se considera óptimo para el establecimiento educativo el implementar un protocolo de prevención de desastres naturales y uno de bioseguridad ante la pandemia del SARS COV2 (covid-19), para crear normativas con el fin de guiar a los docentes, el personal administrativo y a los alumnos acerca de los protocolos existentes que deben de ejecutarse para minimizar los riesgos dentro del plantel educativo.



Recomendaciones

1. Es fundamental el reestructurar los protocolos de prevención de desastres naturales y de bioseguridad, constantemente con el fin de mantener la información actualizada tanto para sus docentes, personal administrativo y alumnos.
2. Se recomienda al establecimiento educativo, que constantemente se lleven a cabo simulacros con el fin de que se familiaricen los alumnos, docentes y el personal administrativo con las señalizaciones y las formas correctas de evacuar el edificio.
3. Se sugiere a los docentes y al plantel educativo, que ayuden a los alumnos y padres de familia a respetar las señalizaciones para mantener el distanciamiento social, el uso de la mascarilla, aplicación de gel, medida de la temperatura corporal y la desinfección de zapatos obligatoria, al momento de ingresar al establecimiento educativo los días de recepción de trabajos y tareas.
4. Es importante que el establecimiento educativo mejore la estructura y manejo de las redes sociales con las que cuenta el mismo, todo ello con el fin de darse a conocer y aumentar su grupo objetivo, dentro de la publicitación en las redes mayormente utilizadas por el colegio.
5. Para el mejoramiento de la comunicación del establecimiento educativo, se les aconseja a las autoridades correspondientes el ampliar y mejorar los medios de comunicación digitales utilizados. Con el fin de que puedan darse a conocer de una manera amplia y óptima en el ámbito estudiantil.
6. Se encomienda al establecimiento educativo que les proporcione a los docentes y alumnos capacitaciones constantes, para el mejoramiento de la implementación de los protocolos de bioseguridad covid-19 y la prevención de desastres naturales. Todo ellos en pro del mejoramiento en la entrega de los trabajos y en un futuro en la prevención de desastres y el buen uso de las señalizaciones.



Referencias bibliográficas

- Álvarez, P. (2010). Estrategia de comunicación para la oficina nacional de la mujer (ONAM). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Bavaresco, Aura (2006). Proceso metodológico en la investigación: cómo hacer un diseño de investigación. 5ª. Edición. Página 95. Maracaibo, Colombia.
- Bernal, M. (2011). Diagnóstico de comunicaciones. Antioquia: Corporación Universitaria Lasallista.
- Cazau, Pablo (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Buenos Aires, Argentina. Tercera edición. Se citó a: Hyman (1995), Zikmund (2009), Selltiz (1980) y Bravo (1995).
- Fernández, C. (2002). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.
- Gómez, Carlos (2003). Pasado y presente del municipio de Mixco. Universidad de San Carlos de Guatemala. Grado de maestría. Guatemala.
- Gordillo, Sandra (2012) La Comunicación entre docentes y directivos: una propuesta para su calificación. Universidad Libre. Grado de maestría. Bogotá, Colombia.
- Hughes, John (1987) La filosofía de la investigación social. Breviarios, Fondo de cultura económica. México.
- Larios, Karen y López Adriana (2017). Diagnóstico de comunicación del colegio público del poder ciudadano Guardabarranco (CPPCG) del distrito I de Managua durante el segundo semestre de 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Managua, Nicaragua.



Pantoja, Erika. (2016) Propuesta de plan estratégico de comunicación interna para la unidad educativa Santa María Mazzarello. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Grado de licenciatura. Quito, Ecuador.

Pichardo, Arlette. (1991) Planificación y programación social. San José Costa Rica, Editorial Universidad de Costa Rica.

Proyecto institucional educativo. (2010). Centro educativo Liceo Salamanca. Mixco, Guatemala.

Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, María (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Interamericana editores, S.A. México, Distrito Federal. Se citó a: Grinnel (1997), Lemelin (2004), Chen (2006), Lieber y Weisner (2010) y Johnson (2006).





Egrafías

Barreira, Noelia. (2017). Plan de comunicación de la empresa Ciclíka, proyecto práctico. Barcelona, España. Recuperado el 22 de junio del año 2021 en: <http://opneaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/66586/6/nbarreiraTFM0617memoria.pdf>

Casas, J; Repullo J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación, elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Investigación. Madrid, España. Recuperado el 12 de abril de 2021 en: <http://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Comisión Nacional de Emergencia (CNE), 2021. ¿Qué es un incendio forestal?. Costa Rica. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.cne.go.cr/reduccion_riesgo/informacion_educativa/recomentaciones_consejos/incendio_forestal.aspx

Comisión Nacional de Emergencia (CNE), 2021. ¿Qué es un incendio estructural?. Costa Rica. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.cne.go.cr/reduccion_riesgo/informacion_educativa/recomentaciones_consejos/incendios.aspx

Corrales, Elizabeth. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Revista Comunicación. Vol. 20. No. 1. Cartago, Costa Rica. Recuperado el 20 de junio de 2021 en: <https://www.redalyc.org/pdf/166/16620943007.pdf>

Grados, J. y Sánchez E. (1995). La entrevista en las organizaciones. Manual moderno. Tercera edición. Editorial ciencias de la educación preescolar y especial (CEPE). Madrid, España. Recuperado el 11 de abril de 2021 en: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf



Guardia, Nisla. (2009). Lenguaje y comunicación. Colección pedagógica formación inicial de docentes centroamericanos de educación básica. No. 25. 1 ed. Coordinación educativa y cultural Centroamericana. San José, Costa Rica. Recuperado el 28 de junio de 2021 en: https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf

Hamui, A. y Varela, M. (2013). La técnica de los grupos focales. Investigación en educación médica. Volumen 2. Número 5. Distrito Federal, México. Recuperado el 6 de abril de 2021 en: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/3497332300009.pdf>

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), 2021. Diagnóstico y manejo de pacientes sospechosos y confirmados COVID-19. Guatemala, Guatemala. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en: <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/05/guia-de-diagnostico-y-manejo-de-pacientes-sospechosos-y-confirmados-de-COVID-19-IGSS.pdf>

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), 2021. Coronavirus COVID-19. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en: <https://www.mspas.gob.gt/covid-19/coronavirus-2019-ncov.html>

Monje, Carlos (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Neiva, Colombia. Recuperado el 12 de septiembre de 2021 en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Orellana, D. y Sánchez, M^a. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Revista de investigación educativa. Volumen 24. Número 1. Murcia, España. Recuperado el 26 de marzo en: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf> Se citó a: Picciuolo (1998), Gibbs, Friese y Mangaberia (2002), Garrido (2003) y Deyfrus (2003).



Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021. Coronavirus. Recuperado el 20 de agosto del año 2021 en: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021. Qué hacer para mantenerse y mantener a los demás a salvo de la COVID-19. Recuperado el 20 de agosto del año 2021 en: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2021. Control de vectores en situaciones de desastre. Recuperado el 22 de agosto del año 2021 en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/control-vectores-situaciones-desastre>

Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2010. Guía para el desarrollo de simulaciones y simulacros de emergencias y desastres. Panamá. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.paho.org/uru/dmdocuments/ER_Simulaciones.pdf

Pereira, Zulay (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. Revista electrónica educare, Vol. 15, No. 1. Enero-junio 2011. Pp. 15-29. Universidad Nacional Heredia. Costa Rica. Recuperado el 18 de septiembre de 2021 en: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Ponce, Humberto (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e investigación en psicología. Volumen 12. Número 1. Xalapa, México. Recuperado el 25 de marzo de 2021 de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Question pro, (2021). Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos. Recuperado el 20 de septiembre de 2021 en: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>



Question pro, (2021). Tamaño de muestra, recuperado el 20 de septiembre de 2021 en:
<https://questionpro.com/es/tamaño-de-la-muestra.html>

Red Interamericana de Mitigación de desastres (RIMD), 2008. Organización. Canadá. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en:
<http://www.rimd.org/organizacion.php?id=193>

Robles, Bernardo (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. Cuicuilco. Volumen 18. Número 52. Distrito Federal, México. Recuperado el 14 de abril en: <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

Servicio Geológico Mexicano, 2017. Sismo: causas, características e impactos. México. Recuperado el 22 de agosto del año 2021 en:
<https://www.gob.mx/sgm/es/articulos/sismos-causas-caracteristicas-e-impactos?idiom=es>

Sobrado, Luis (2005). El diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales. Revista de investigación educativa. Volumen 23. Número 1. Murcia, España. Recuperado el 28 de marzo en: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321951006.pdf>

Solórzano, Nayeth (2003). Técnicas de recolección de datos. Libro técnicas de investigación y documentación. 1era. Edición. Capítulo 5. Sección 10. Recuperado el 18 de septiembre de 2021 en:
https://www.researchgate.net/publication/321977668_Tecnicas_de_Recoleccion_de_Datos_-_Capitulo_5_Libro_TECNICAS_DE_INVESTIGACION_Y_DOCUMENTACION_1era_Edicion

Torres, Paul (2016). Acerca de los enfoques cualitativo y cuantitativo en la investigación educativa cubana actual. Atenas. Vol. 2. No. 34. Universidad de Matanzas Camilo



Cienfuegos. Cuba. Recuperado el 19 de septiembre de 2021 en:
<https://www.redalyc.org/journal/4780/478054643001.pdf>

Yanes, Deisy (2021). Investigación explicativa. Recuperado el 16 de abril de 2021 en:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ6tDbo5DwAhUTHt8KHa-gD6EQFjAAegQIAxA&url=https%3A%2F%2Fkarenpulido.jimdofree.com%2Fapp%2Fdownload%2F9548087869%2FInvestigaci%25C3%25B3n%2BExplicativa.pdf%3Ft%3D1545253266&usg=AOvVaw2OCPQs5QoG91YwKfmNrjwF>





Anexos

Anexo 1: Bitácoras de Observación

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN LICEO SALAMANCA

Nombre del observador: Katherine Flores
Fecha: 8 de Marzo de 2021
Hora: 9:30 am a 1:30 pm
No participante
Modo: Virtual

Identidad Corporativa

LICEO SALAMANCA	Posee
Historia	Si
Visión	Si
Misión	Si
Valores	Si
Principios	Si
Dirección	Blv. Principal 4-25 zona 11 Mixco Jardines de Minerva II
Teléfono	24833849
No. De empleados	10
Manual de Procedimientos	Si
Código de conducta	Si
Plan estratégico institucional	Si
Organigrama	Si
Página Web	Facebook/ Liceo Salamanca
Instalaciones propias	Si

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha: 8 de marzo de 2021



BITACORA DE OBSERVACIÓN
LICEO SALAMANCA

Nombre del observador: Katherine Flores
Fecha: 12 de Marzo de 2021
Hora: 9:30 am a 1:30 pm
No participante
Modo: Presencial

Identidad Corporativa dentro del establecimiento y en la página de *Facebook*

LICEO SALAMANCA	Posee	Es Visible en el colegio	Está en la página web
Historia	Si	No	Si
Visión	Si	No	Si
Misión	Si	No	Si
Valores	Si	No	Si
Principios	Si	No	Si
Código de conducta	Si	No	Si
Organigrama	Si	No	No

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha: 12 de marzo de 2021



BITACORA DE OBSERVACIÓN LICEO SALAMANCA

Nombre del observador: Katherine Flores
Fecha: 12 de Marzo de 2021
Hora: 9:30 am a 1:30 pm
No participante
Modo: Presencial

Comunicación Interna

LICEO SALAMANCA	Posee
Correo institucional	No
Pizarra informativa	No
Buzón de sugerencias	No
Intranet	No
Sala de reuniones	Si
Planta telefónica	Si
Salón de usos múltiples	No
Presencial o <i>home office</i>	El 50% en cada uno de los métodos
Canales de comunicación	<i>WhatsApp, Fcaebook</i> y Verbal
Personal calificado para el puesto	Si
Manual de puestos de trabajo	Si

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha: 12 de marzo de 2021



BITACORA DE OBSERVACIÓN LICEO SALAMANCA

Nombre del observador: Katherine Flores
Fecha: 15 y 16 de Abril de 2021
Hora: 8:00 am a 12:30 pm
Participante
Modo: Presencial

Protocolos de bioseguridad

LICEO SALAMANCA	Posee
Uso de mascarilla	Si
Toma de temperatura	Si
Aplicación de gel	Si
Distanciamiento social	Si
Agua y jabón	A veces
Desinfección de áreas	No
Presencial o <i>home office</i>	Al 50% le proporcionan <i>internet</i>
Limpieza constante del colegio	A veces
Desinfección de zapatos	No
Desinfección de trabajos y tareas	No
Señales de emergencia	No
Rutas de evacuación	No
Letrero de que hacer en un sismo	No
Letrero de que hacer durante un incendio	No
Punto de reunión	No

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha: 15 y 16 abril de 2021



Anexo 2: Fotografías diagnóstico



Figura 29 Dirección



Dirección del establecimiento
educativo Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

Laboratorio de computación

Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Figura 30 Laboratorio

Figura 31 Manta Vinílica



Valla publicitaria Liceo
Salamanca

Fuente: elaboración propia

Nombre escrito en la banqueta Liceo
Salamanca

Fuente: Página de *Facebook* Liceo
Salamanca



Figura 32 Banqueta



Figura 33 Frente del colegio



Frente del colegio Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Organizador de trabajos y tareas del Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Figura 34 Organizador de tareas

Figura 35 Salón 1



Salón del colegio Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

Aula del colegio Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Figura 36 Salón 2



Figura 37 Trabajos de alumnos



Trabajos de años atrás Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

Proyecto realizado por alumno del colegio Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

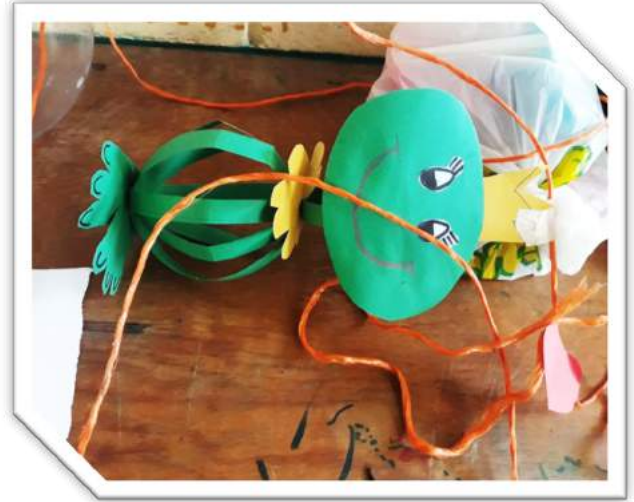


Figura 38 Proyecto de alumno

Figura 39 Docente



Docente realizando la entrega de trabajos y tareas en Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

Docente en recepción de trabajos y tareas en Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Figura 40 Docente y padre de familia



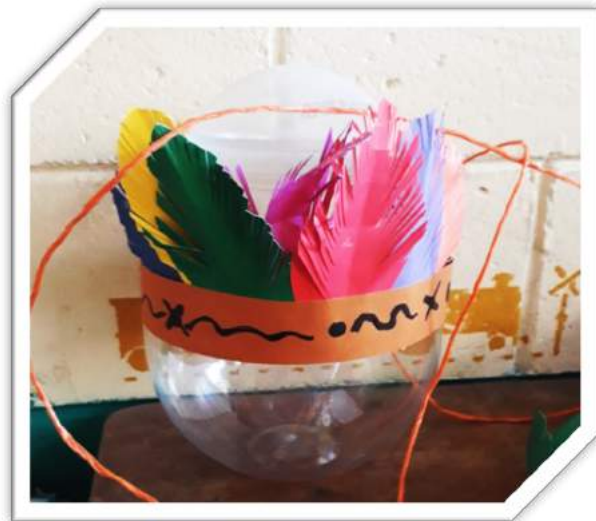
Figura 41 Distanciamiento social



Entrada, toma de temperatura y aplicación de gel en Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

Figura 43 Proyecto de alumno



Proyecto realizado por alumno del Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Cartel informativo del día de entrega de trabajos y tareas del Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia

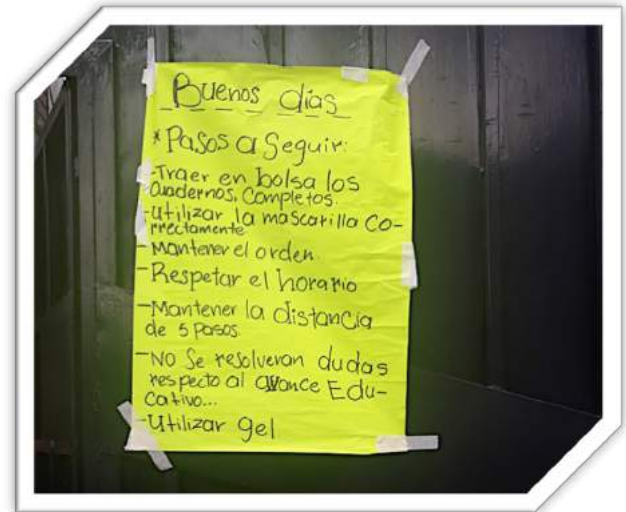


Figura 42 Cartel informativo

Salón de clases del Liceo Salamanca

Fuente: elaboración propia



Figura 44 Salón 3



Figura 45 Perfil de *facebook*



Perfil de *Facebook* del Liceo Salamanca

Fuente: *Página de Facebook*



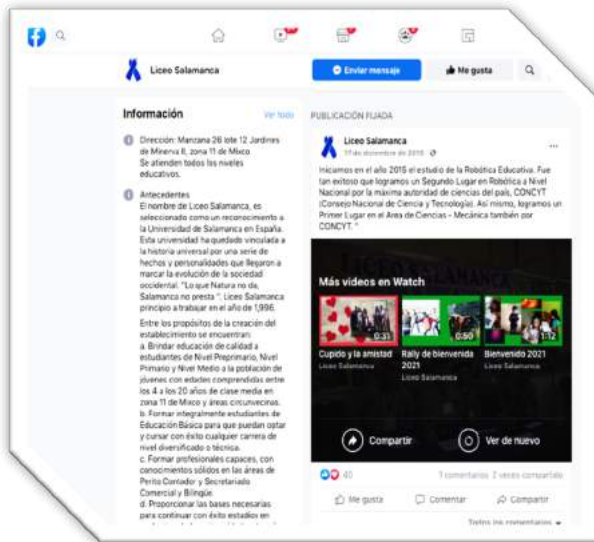
Portada de perfil *Facebook* del Liceo Salamanca

Fuente: *Página de Facebook*



Figura 46 Portada de *facebook*

Figura 47 Información del perfil de *facebook*



Información del perfil *Facebook* del Liceo Salamanca

Fuente: *Página de Facebook*

Publicación destacada de perfil *Facebook* del Liceo Salamanca

Fuente: *Página de Facebook*



Figura 48 Publicación destacada



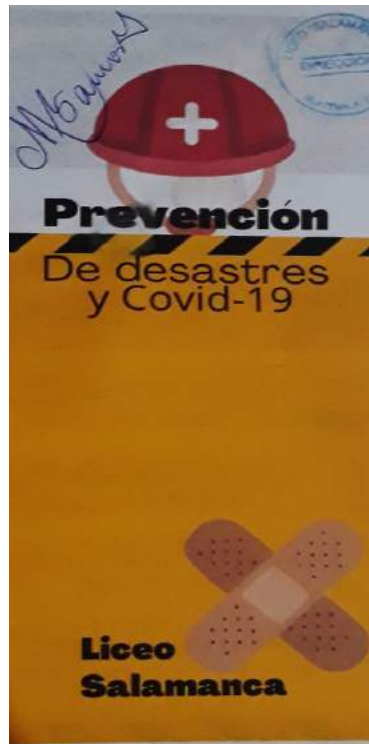
Anexo 3: Fotografías estrategia de comunicación

Figura 62 Afiche Prevención de desastres y covid-19



Fuente: Elaboración propia

Figura 63 Entrega de trifoliales



Fuente: Elaboración propia



Figura 64 Trifoliar prevención de desastres y covid-19



Fuente: Elaboración propia

Figura 65 Manta vinílica (frente del colegio)



Fuente: Elaboración propia

Figura 66 Señal distanciamiento social (portón)



Fuente: Elaboración propia



Figura 67 Distanciamiento



Fuente: Elaboración propia

Figura 69 Distanciamiento



Fuente: Elaboración propia



Figura 68 Salida de emergencia



Fuente: Elaboración propia

Figura 70 Punto de reunión y salida



Fuente: Elaboración propia



Figura 71 Evacuación



Fuente: Elaboración propia

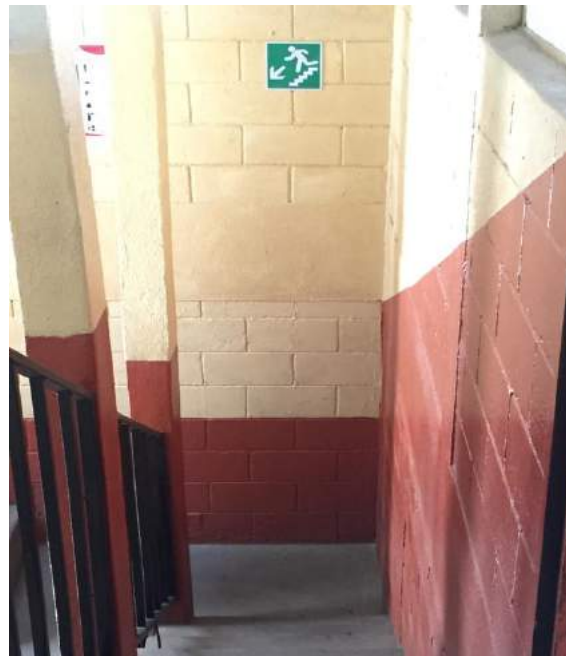
Figura 73 Extintor



Fuente: Elaboración propia



Figura 72 Evacuación de gradas



Fuente: Elaboración propia

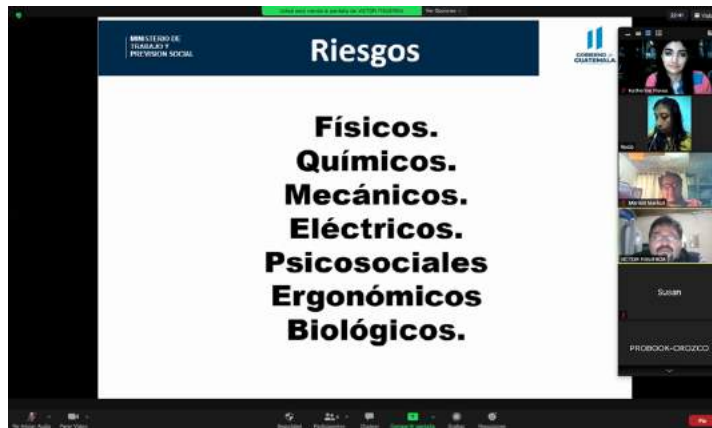
Figura 74 Salida de emergencia



Fuente: Elaboración propia



Figura 75 Conferencia virtual salud ocupacional



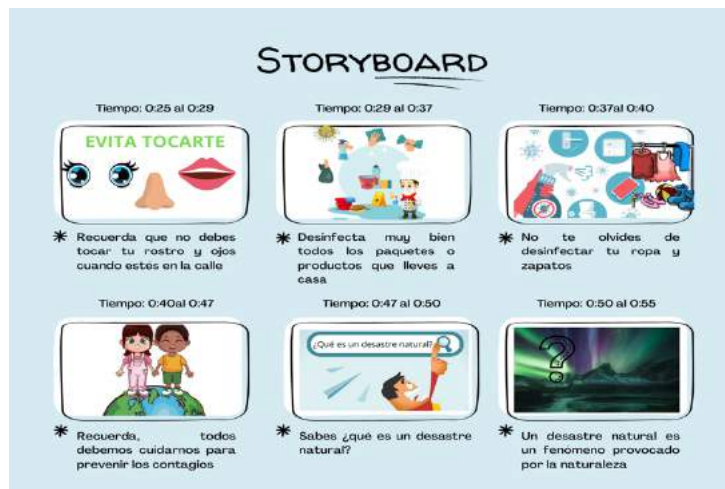
Fuente: Elaboración propia

Figura 76 Conferencia prevención de desastres



Fuente: Elaboración propia

Figura 77 Storyboard 0:25 al 0:55 min.



Fuente: Elaboración propia



Figura 78 Storyboard 0:55 al 1:24 min.



Fuente: Elaboración propia

Figura 79 Storyboard 1:24 al 1:54 min.



Fuente: Elaboración propia

Figura 80 Storyboard 1:54 al 2:08 min.



Fuente: Elaboración propia



Figura 81 Índice del manual

01 BIOSEGURIDAD COVID-19	02 ¿QUÉ ES EL CORONAVIRUS COVID-19?
03 PRECAUCIONES COVID-19	04 PRECAUCIONES COVID-19
05 PREVENCIÓN DE DESASTRES NATURALES	06 PREVENCIÓN DE DESASTRES
07 SISMO	08 SIMULACRO
09 INCENDIO	10 FASES DE INCENDIO
11-12 SEÑALES DE PREVENCIÓN	13 CONVULSIONES
	14-15 REFERENCIAS/ E-GRAFIAS

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 83 Covid-19



Fuente: Elaboración propia

Figura 82 Introducción del manual

INTRODUCCIÓN

Este manual de comunicación está realizado con el fin de dar a conocer los parámetros necesarios que se deben de tomar y llevar a cabo durante una emergencia, desastre natural y en los protocolos de bioseguridad COVID-19.

Los desastres naturales son impredecibles por ello se debe de estar preparado para cuando suceda alguna emergencia, se debe de tomar en cuenta cada uno de los procesos, para salvaguardar las vidas de los estudiantes, docentes y al personal administrativo del Liceo Salamanca.

Primero se desarrollan los protocolos de bioseguridad COVID-19, ya que en este momento en Guatemala, es necesario tomar las medidas necesarias y de carácter estricto para prevenir los contagios dentro o fuera del establecimiento educativo.

Ya que durante las entregas de los trabajos y las tareas, los estudiantes, docentes, padres de familia y el personal administrativo, corren el riesgo de contagiarse de COVID-19, si no se respetan y realizan de manera eficaz cada uno de los procesos de sanitización.

Es de vital importancia el conocer los manuales de prevención de desastres naturales y cómo se debe de actuar en caso de presentarse alguna emergencia dentro del establecimiento educativo.

Por ello en el presente manual, se desarrolló la importancia de conocer como se debe de actuar en caso de incendio y sismo, ya que dentro del establecimiento educativo se deben de llevar a cabo los simulacros necesarios para dar a conocer las señalizaciones, salidas de emergencia, puntos de reunión, etc.

Y que los estudiantes, docentes y el personal administrativo, estén capacitados a la hora de enfrentarse con un desastre natural o emergencia.

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia

Figura 84 Coronavirus

CORONAVIRUS COVID-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al coronavirus (COVID 19) como una enfermedad altamente infecciosa, la cual es causada por un coronavirus que se ha descubierto recientemente en el mundo.

Se ha detectado que las personas infectadas mayormente por el virus del COVID 19, suelen presentar cuadros respiratorios leves y moderados, los cuales logran recuperarse sin tratamiento especial. OMS (2021)

Para la OMS (2021), las personas con edad avanzada y las que padecen algún tipo de afección médica anterior, como lo son: las enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer; suelen tener mayor probabilidad de presentar un cuadro grave al infectarse del virus COVID 19.

En la guía coronavirus COVID-19 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), se indica que el periodo de infectividad del virus aún es incierto, ya que hay evidencias de que se ha producido en los periodos de presintomático o asintomático. Por ello se considera que un paciente confirmado puede ser infeccioso en un término de 48 horas antes del inicio de la sintomatología general. IGSS (2020)

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), reconoce que dentro de los contagios se ha logrado descubrir diversos tipos de coronavirus, los cuales han provocado diversos tipos de enfermedades respiratorias como el resfriado hasta infecciones respiratorias graves. MSPA (2020)



Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia



Figura 85 Precauciones covid-19

PRECAUCIONES COVID 19

¿Qué hacer?

La organización Mundial de la salud (OMS), recomienda que si tiene algún conocimiento que dentro de su comunidad hay varios casos de COVID-19, debe de mantenerse seguro y adoptar algunas medidas de precaución importantes como lo son: mantener el distanciamiento físico, llevar mascarilla o Tapa bocas, ventilar las habitaciones, evitar reuniones o aglomeraciones, lavarse constantemente las manos y al toser cubrir la boca y nariz con el antebrazo o con un pañuelo. OMS (2021)

01 Distanciamiento Social

La OMS (2021) aconseja que se guarde como mínimo un metro de distancia entre personas, con el fin de reducir el riesgo de contagio, ya que es posible que puedan estornudar, toser o hablar y con ello el riesgo de infección es mayor.

02 Uso de mascarilla

Es necesario que convierta el uso del cubre bocas como una parte de su vida normal, durante la interacción con otras personas. Para que el uso sea eficaz es esencial el utilizar, guardar, limpiar y eliminar las mascarillas de forma correcta. OMS (2021)

03 Lavado de manos

Lávese periódica y cuidadosamente las manos con un gel hidroalcohólico o con agua y jabón. Esto ayuda a eliminar los gérmenes que pudieran estar en sus manos, incluidos los virus. OMS (2021)

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia

Figura 87 Prevención de desastres

PREVENCIÓN DE DESASTRES NATURALES

← RUTA DE EVACUACION

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia



Figura 86 Precauciones

04 Evite tocarse

Dentro de las precauciones que se deben de tomar en cuenta está el evitar tocarse los ojos, nariz y boca. Ya que las manos tocan demasiadas superficies con las cuales podrían contaminarse del coronavirus. OMS (2021)

05 Higiene Respiratoria

Si usted presenta algún síntoma de gripe, al estornudar o toser cubra su boca y nariz con el antebrazo o con un pañuelo. Después proceda a tirar el pañuelo en un basurero con tapadera y lávese las manos. OMS (2021)

06 Desinfección de superficies

Se debe de limpiar y desinfectar con frecuencia cada una de las superficies, en particular las que se tocan con mayor regularidad, como por ejemplo: manecillas, grifos, pantallas de teléfono y paquetes que provengan del exterior. OMS (2021)

Recuerda

La organización Mundial de la salud (OMS), te recuerda que debes de mantenerte actualizado con la información más reciente de fuentes fiables, entre ellas la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales del lugar en que se encuentre.

Ya que las autoridades locales y nacionales y las dependencias de salud pública están en situación óptima para asesorar a la población acerca de los protocolos de bioseguridad. OMS (2021)

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia

Figura 88 Desastres naturales

PREVENCIÓN DE DESASTRES NATURALES

Para la organización panamericana de la salud, los desastres naturales, como los huracanes, inundaciones, terremotos y erupciones volcánicas, pueden afectar a las poblaciones ya que estas pueden desencadenar diversos tipos de enfermedades, ya que estos agentes se encuentran en el ambiente.

Guatemala, se ha caracterizado por su posición territorial, geográfica, geológica y tectónica como uno de los países a nivel mundial con un mayor potencial de sufrir un desastre natural, ya que cuenta con diversas amenazas naturales, por su entorno social, económico, deterioro ambiental y de desarrollo. RIMD (2008)

La red interamericana de mitigación de desastres, (2008) todos estos aspectos generan un alza en las condiciones de vulnerabilidad, lo que ha provocado que un porcentaje mayor de la población, la infraestructura y sus servicios estén expuestos a riesgos que puedan desencadenar un desastre.

La coordinadora nacional para la reducción de desastres (CONRED), establece que las normas son un conjunto de pases que regulan la actividad humana para alcanzar el bien común.

Estas normas son un parámetro de reducción de desastres ya que el principal objetivo es el preservar la vida, seguridad e integridad de las personas. CONRED (2021)

Manual de comunicación acerca de bioseguridad y prevención de desastres, 2021.

Fuente: Elaboración propia



Figura 89 Sismo

SISMO

¿QUÉ HACER EN CASO DE SISMO?

El servicio geológico Mexicano define al sismo, terremoto o temblor como algunos de los términos para referirse a los movimientos creados por la corteza terrestre, empero, si se habla técnicamente el nombre de sismo se utiliza mayormente. (Ya que terremoto se deduce a un sismo de mayor magnitud o gran dimensión) (2017)

Sigue indicando que estos suelen originarse en el interior de la tierra y se trasladan a diversos lugares por medio de ondas. (Servicio geológico Mexicano, 2017)

01 ¿Qué hacer antes?

Para el Instituto geológico de Ecuador, (2016) lo más importante es crear con frecuencia simulacros guiados, determinar los objetos que pueden convertirse en peligro, conocer cómo apagar los interruptores de gas y electricidad y sobre todo el mantener una mochila con alimentos y agua para 3 días.

02 ¿Qué hacer durante?

- Agáchese en el piso y cúbrense la cara y cuello con sus brazos.
- Manténgase alejado de ventanas, vidrios, espejos, puertas exteriores o paredes.
- Colóquese debajo de un lugar seguro, como un escritorio o una mesa resistente.
- No utilice los ascensores.
- Si es posible evacúe el lugar.
- No corra hacia las salidas.

Instituto geológico de Ecuador (2016)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 91 Incendio

INCENDIO

¿Qué es?

La Comisión Nacional de emergencia, (2021) define al incendio como un fuego que se propaga sin control a través de vegetación rural o urbana y pone en peligro a las personas, los bienes y el medio ambiente.

La CNE (2021) explica que para que ocurra un incendio estructural usualmente existen uno o varios materiales inflamables los cuales son consumidos en forma incontrolada por el fuego, generando pérdidas en vidas o/ y bienes.

Para que surja un incendio estructural, es necesario que existan tres elementos: material combustible, oxígeno y una fuente de calor. CNE (2021)

01 ¿Qué hacer antes?

- Elaboración de un plan de emergencia.
- Preparar una mochila de emergencia para mínimo 3 días.
- Mantener las escaleras y puertas libres de obstáculos.
- Apegar los interruptores de luz y aparatos eléctricos.
- Mantener fuera del alcance de los menores cerillos, velas, encendedores y productos inflamables. CNE (2021)

02 ¿Qué hacer durante?

- Tomar medidas necesarias para controlar el fuego.
- Evacuar el lugar si es posible.
- Seguir las indicaciones del personal encargado de la evacuación.
- Busque las salidas de emergencia, ya que puede quedar atrapado.
- Si hay mucho humo agáchese y gatea hacia la salida.
- Proteja su cara y vías respiratorias con un paño mojado.
- Al intentar salir toque el picaporte con el antebrazo para saber si no debe cambiar de ruta. CNE (2021)

"Recordemos: La prevención inicia con nosotros, nuestra familia y la comunidad". CNE (2021)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia



Figura 90 Simulacro

04 ¿Qué hacer después?

- Identifique las rutas de evacuación.
- Mantenga la calma
- Salga si lo es posible del lugar donde se encuentra.
- Verifique si hay alguna persona lesionada.
- Espere por ayuda de las autoridades correspondientes.
- No mueva a las personas que están inconscientes o muy lesionadas.
- Si es posible reúnanse con las demás personas en el punto de reunión.

SIMULACRO

¿Cómo realizarlo?

La organización panamericana de la salud, (2010) define a los simulacros como procedimientos que permiten evaluar las herramientas, habilidades, destrezas, capacidades ya sean individuales o institucionales, para medir el tipo de preparación que se tiene si ocurriera un desastre natural.

Se ejecuta en tiempo actual, como si estuviera ocurriendo en ese instante y cada una de las personas debe de asumir un papel dentro del simulacro con el fin de guiar y ser guiados de forma eficaz.

El objetivo principal

- El saber la efectividad de los planes, protocolos, procedimientos y guías para el cumplimiento de los pasos y respuesta ante una emergencia.
- Mejorar la coordinación y aplicación de técnicas específicas de reducción del riesgo.
- Evaluar respuestas generales de grupos.
- Conocer las rutas y salidas de evacuación.
- Un simulacro puede durar entre 20 a 30 minutos.
- Se debe de evaluar la comunicación, organización y los resultados obtenidos. OPS (2010)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 92 Fases del incendio

03 ¿Qué hacer después?

- No regresar al lugar en donde se originó el incendio.
- Evacuar el lugar hasta que las autoridades correspondientes lo informen.
- Seguir las indicaciones del personal encargado.
- Que un técnico realice las inspecciones de gas y electricidad. CNE (2021)

FASES PARA INCENDIOS:

El centro nacional de emergencia (2021) determina que existen tres fases de incendio estructural.

- 1- Fase inicial:** En esta fase el oxígeno dentro de la estructura no se consume en su totalidad, por lo que el fuego progresa produciendo vapor, dióxido de carbono, monóxido de carbono, dióxido de azufre y otros gases. CNE (2021)
- 2- Fase libre de combustión:** Aquí los gases se expanden hasta el techo, forzando al aire frío, que tiene oxígeno, irse a niveles inferiores y por lo tanto enviándolo hacia el incendio, de esta manera se comienza a elevar la temperatura en el lugar. CNE (2021)
- 3- Fase latente:** Las llamas se extinguen por la falta de oxígeno ya que no produce la combustión necesaria, sin embargo la temperatura se eleva y en el lugar se acumula el humo denso y gases calientes que son forzados a salir del lugar. CNE (2021)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia



Figura 93 Señales de prevención

SALIDA SEÑALES DE PREVENCIÓN

En el manual de uso para la norma de reducción de desastres, (2019) Guatemala siempre ha sido afectado por diversos fenómenos naturales o desastres naturales, como las tormentas, sismos, erupciones volcánicas y otros eventos de origen natural, que sumado a que se realizan construcciones o materiales inapropiados.

Las normas de reducción de desastres, son un conjunto de técnicas específicas que como principal objetivo tienen un mecanismo de preservar la salud, vida, seguridad e integridad del ser humano. CONRED (2019)

01 SALIDAS DE EMERGENCIA
Es todo medio de tránsito de personas como las pasillos, pasadizos, callejones de salida, puertas, portones, rampas, escaleras, gradas, etc. La cuales tengan acceso a un terreno, calle o patio. CONRED (2019)

02 SEÑALIZACIÓN
Las señales deberán colocarse de forma segura por medio de anclajes, pernos o tornillos de expansión, a superficies no combustibles y otros lugares sin obstruir la ruta de evacuación. CONRED (2019)

03 SEÑALIZACIÓN DE VIA DE EVACUACIÓN
Este tipo de señal indica una vía de evacuación o escape. Su instalación debe de realizarse en muros de edificios públicos y privados. CONRED (2019)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 95 Conclusiones manual

CONCLUSIONES

1. La prevención es la clave para que los desastres naturales no lleguen a terminar con la vida de las personas que se encuentran en una situación de riesgo.
2. La señalética es una de las fuentes de importancia a la hora de encontrarse en un desastre natural o estado de emergencia ya que si son conocidas y utilizadas pueden ayudar en la evacuación de los lugares.
3. El tener un manual actualizado y el saber utilizarlo puede ayudar a mejorar los simulacros que se realicen dentro del lugar y a la vez poder reaccionar mejor ante una emergencia.

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 94 Señales

04 SEÑALIZACIÓN DE ZONA SEGURA
Instalación para esta señal es en lugares visibles como: patios, estacionamientos o cualquier zona que no represente riesgo inminente de caída de vidrios u otros elementos en caso de sismo o incendio. CONRED (2019)

05 PUNTO DE REUNIÓN
Se debe de encontrar localizado en el exterior del lugar, está el lugar de reunión del personal que desahogará en caso de emergencia el inmueble durante la evacuación. Se deben de instalar en lugares visibles como: patios, estacionamientos o cualquier zona que no represente riesgo. CONRED (2019)

06 SEÑALIZACIÓN SOBRE LOCALIZACIÓN DEL EXTINTOR
Esta se deberá de colocar en los muros en donde se encuentre el extintor. CONRED (2019)

Codificación internacional de colores para rotulación de emergencia CONRED (2019)

Color de seguridad	Significado	Indicaciones y precauciones
Rojo Cód. F700	Prohibición	Defender la marcha en algún lugar; Señalamientos para prohibir acciones específicas.
Amarillo Cód. F701	Advertencia de peligro	Ubicación y señalización de los materiales y equipos para el control de incendios; Advertencia de peligros; Señalamientos de áreas restringidas o de alto riesgo.
Verde Cód. G700	Condición segura	Señalamientos para indicar la presencia de salidas alternativas; Señalamientos y señalizaciones para indicar áreas de emergencia; Ruta de evacuación, zona de seguridad y puntos auxiliares; Lugar de reunión; lugares de emergencia; lavacristales, entre otros.
Azul Cód. G700V	Obligación, información	Señalamientos para realizar acciones específicas; Brindar información para a las personas.

Fuente: CONRED (2019)

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 96 Referencias manual

REFERENCIAS / E-GRAFÍAS

Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021. Coronavirus. Recuperado el 20 de agosto del año 2021 en: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021. Qué hacer para mantenerse y mantener a los demás a salvo de la COVID-19. Recuperado el 20 de agosto del año 2021 en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseños/novels-coronavirus-2019/advice-for-public>

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), 2021. Coronavirus COVID-19. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en: <https://www.mspas.gub.gt/covid-19/coronavirus-2019-ecov.html>

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), 2021. Diagnóstico y manejo de pacientes sospechosos y confirmados COVID-19. Guatemala, Guatemala. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en: <https://www.igss.gt/wp-content/uploads/2020/05/guia-de-diagnostico-y-manejo-de-pacientes-sospechosos-y-confirmados-de-COVID-19-IGSS.pdf>

Red Interamericana de Mitigación de desastres (RIMD), 2008. Organización. Canadá. Recuperado el 21 de agosto del año 2021 en: <http://www.rimd.org/organizacion.php?id=193>

Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2021. Control de vectores en situaciones de desastre. Recuperado el 22 de agosto del año 2021 en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/control-vectores-situaciones-desastre>

Servicio Geológico Mexicano, 2017. Sismo: causas, características e impactos. México. Recuperado el 22 de agosto del año 2021 en: <https://www.gob.mx/sigri/es/articulos/sismos-causas-caracteristicas-e-impactos?id=om=es>

Manual de comunicación acerca de la seguridad y prevención de desastres, 2021

Fuente: Elaboración propia



Figura 97 Referencias manual

Instituto Geofísico, 2016. ¿Qué hacer en caso de sismo?. Ecuador, Quito. Recuperado el 22 de agosto del año 2021 en: <https://www.igeprn.edu.ec/que-hacer-ante-un-sismo>

Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2010. Guía para el desarrollo de simulaciones y simulacros de emergencias y desastres. Panamá. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.paho.org/fun/dm/document/s/EP_Simulaciones.pdf

Comisión Nacional de Emergencia (CNE), 2021. ¿Qué es un incendio forestal?. Costa Rica. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.cne.ga.cr/reduccion_riesgo/informacion_educativa/recomendaciones_consejos/incendio_forestal.aspx

Comisión Nacional de Emergencia (CNE), 2021. ¿Qué es un incendio estructural?. Costa Rica. Recuperado el 23 de agosto del año 2021 en: https://www.cne.ga.cr/reduccion_riesgo/informacion_educativa/recomendaciones_consejos/incendios.aspx


Fuente: Elaboración propia





Anexo 4: Encuestas



Figura 49 Encuesta realizada a estudiantes

 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA, 2021
Estudiante: Katherine Melissa Flores Diemecke

 Comunicación
creando futuro



ENCUESTA

ALUMNOS LICEO SALAMANCA

El objetivo de la encuesta es conocer su opinión acerca de los aspectos comunicacionales del establecimiento Liceo Salamanca.

Edad Sexo M F Grado

INSTRUCCIÓN: De acuerdo a lo que se le indica responda con claridad cada uno de los puntos que se le exponen dentro de la encuesta, marque con una X su respuesta.

IMAGEN INSTITUCIONAL:

1. Sabe si su establecimiento educativo posee logotipo.
Si No

2. Utiliza uniforme que lo identifique como perteneciente al establecimiento educativo Liceo Salamanca.
Si No

3. En el establecimiento educativo al que asiste, existe algún distintivo externo que lo diferencie de los demás establecimientos del sector.
Si No

Si su respuesta es SI especifique cuáles son _____

4. ¿Qué piensa de la fan page de Facebook, que posee el establecimiento Liceo Salamanca?
Excelente Buena Regular Mala

No posee fan page



PROTOCOLO COVID-19:

5. ¿Cuál es el modo que utiliza el establecimiento para la entrega de trabajos y tareas?

Presencial

Virtual

6. Si su respuesta anterior fue modo PRESENCIAL considera que el establecimiento proporciona las medidas de desinfección necesarias contra Covid-19.

Si

No

Si su respuesta es SI mencione cuáles _____

7. ¿Qué medidas de seguridad utiliza contra Covid-19, cuando acude al establecimiento educativo para la entrega de trabajos y tareas? (Marque todas las que utilice)

Mascarilla

Anteojos

Careta

Gel

Guantes

Alcohol

COMUNICACIÓN VIRTUAL:

8. Cree que sería bueno el implementar la utilización de una plataforma digital que ayude en la recepción de trabajos y tareas.

Si

No

9. Conoce algún tipo de plataforma digital que ayude a que la entrega de trabajos y tareas sea por internet.

Si

No

Si su respuesta es SI, especifique cuál _____


10. Conoce y ha utilizado la plataforma *Classroom* de *Google* la cual permite postear trabajos y tareas para enviárselas directamente a tus docentes de forma digital.


Si


No



Figura 50 Encuesta realizada a docentes

 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA, 2021
Estudiante: Katherine Melissa Flores Diemecke

 Comunicación
creando futuro



ENCUESTA
DOCENTES LICEO SALAMANCA

El objetivo de la encuesta es conocer su opinión acerca de los aspectos comunicacionales del establecimiento Liceo Salamanca.

Edad Sexo M F Materia que imparte

INSTRUCCIÓN: De acuerdo a lo que se le indica responda con claridad cada uno de los puntos que se le exponen dentro de la encuesta, marque con una X su respuesta.

IMAGEN INSTITUCIONAL:

1. Utiliza uniforme que sea distintivo del establecimiento educativo en el que labora.
Si No
2. En que tipo de medio de comunicación obtuvo información acerca del establecimiento para optar a una entrevista laboral.

3. Utiliza el logotipo del establecimiento educativo como membrete en los documentos que emite.
Si No
4. En el establecimiento educativo en el que labora, existe algún distintivo externo que lo diferencie de los demás establecimientos del sector.
Si No

Si su respuesta es SI indique cuáles son _____

PROTOCOLOS COVID-19:

5. Conoce si el establecimiento educativo para el que labora posee un manual de bioseguridad.
Si No



6. Existen áreas de señalización para mantener el distanciamiento entre los alumnos y los docentes al momento de la recepción de los trabajos y tareas de forma presencial.

Si No

7. El establecimiento educativo le ha proporcionado insumos de bioseguridad para su protección ante la pandemia Covid-19.

Si No

8. El establecimiento educativo cuenta con abastecimiento de agua y jabón para la higiene del personal docente.

Si No

COMUNICACIÓN VIRTUAL:

9. ¿Qué medios de comunicación o aplicaciones utilizan en el establecimiento educativo para llevar a cabo las reuniones técnicas?

Correo electrónico

WhatsApp

Circulares

Messenger

Otro _____

10. La comunicación con los padres de familia se ha visto afectada por la modalidad digital.

Buena Regular Mala

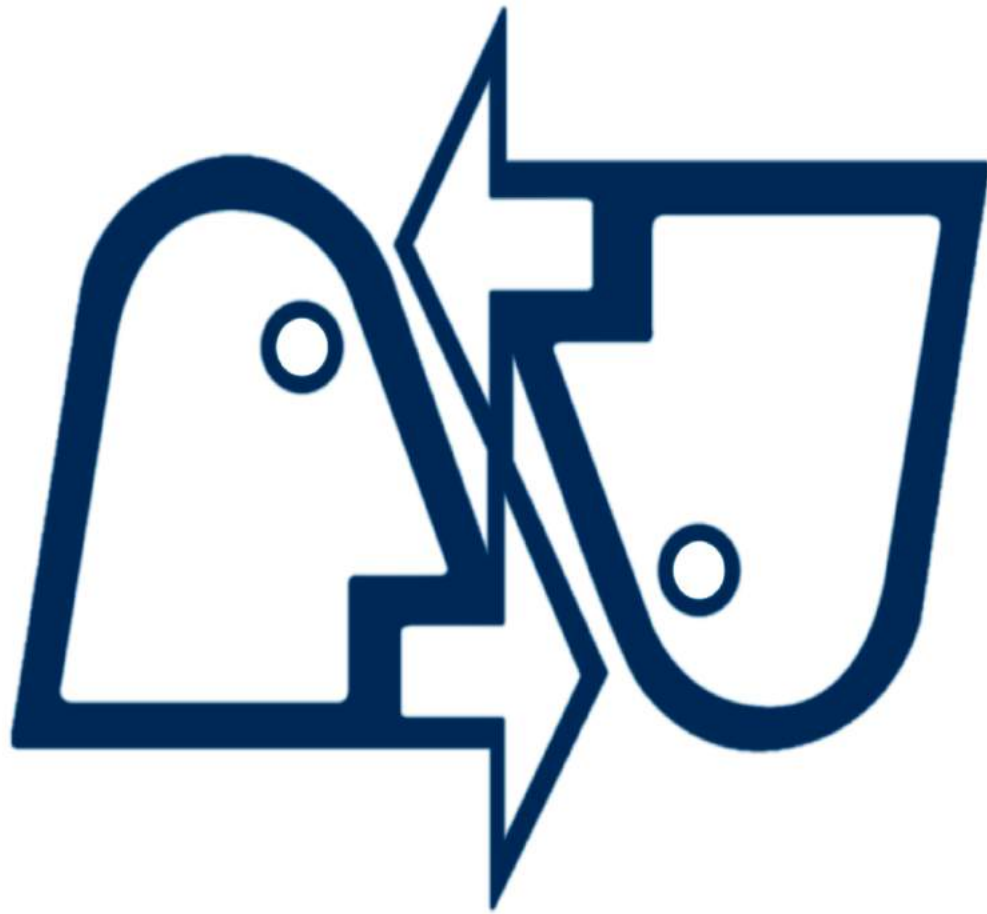
11. Considera que es necesario implementar una aplicación tecnológica que ayude a la recepción de tareas y trabajos de manera virtual.

Si No

12. Usted como docente ha utilizado la plataforma *Classroom* de *Google*, que sirve para la recepción de trabajos y tareas.

Si No

¿Por qué? _____



Comunicación

creando futuro