

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 large, light blue circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. Above the shield is a crown with a cross. The shield is flanked by two pillars. The text 'UNIVERSITAS CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETTERA ORBIS CONSPICUA' is written around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL
CENTRO EDUCATIVO MUNICIPAL (CEM) ZONA 4 DE MIXCO**

EDIT DIONICIA PAREDES MARTINEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y estrategia de comunicación externa del Centro Educativo
Municipal (CEM) zona 4 de Mixco**

Presentado por:

Edit Dionicia Paredes Martínez

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Licenciado Mynor Martínez

Guatemala, octubre 2021



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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Edit Dionicia Paredes Martínez
Carné: 200821106
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 Externa del Centro Educativo Municipal (CEM) zona 4 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 Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Mynor René Martínez
Supervisor



M.A. Evelyn Morazán
Supervisora



Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-CO133

Arquitecto
Héctor Valdéz
Alcaldía auxiliar de Mixco Monserrat II
Presente.

Distinguido Arquitecto Valdéz:

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 **Edit Dionicia Paredes Martinez**, carné no. **200821106** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



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

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

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





OFICIO: CCM/004-Z4-2021

Ciudad de Mixco 22 de marzo de 2021

Señor Dr.
JOSE MARIA TORRES CARRERA
Coordinador de EPS
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Estimado Señor Dr.:

Me es grato dirigirme a usted, para informarle que gustosamente se recibe para efectuar las prácticas de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante:

EDIT DIONICIA PAREDES MARTINEZ

Quien se identifica con el carné No. **200821106**

Al agradecerle la confianza hacia nuestra Institución, quedo de usted atentamente,



BBA Fernando Dávila Rafael
Coordinador Extra-curricular CEM

Trabajando por nuestra Ciudad!

ADMINISTRACIÓN 2016-2020





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



Dedicatoria

A Dios:

A quien agradezco infinitamente por darme vida, inteligencia y sabiduría para lograr mis metas y darme fuerzas para nunca rendirme.

A mis padres:

María Amparo Martínez y Marco Antonio Paredes quienes con valores y un buen ejemplo me inculcaron que, con esfuerzo y dedicación, todo se puede lograr en la vida. Gracias por todo, los amo.

A mis hijos:

Katherine Marisol Caballeros y Antony Asiel Caballeros mis hermosos hijos, para ustedes especialmente es este logro, mi amor por ustedes es tan grande que me esforcé mucho para que ustedes vean un buen ejemplo en mí, que los a seguir durante su vida. Los amo con todo mi corazón es espero un día verlos triunfar.

A mis hermanos:

Reina Leiva, Eder Paredes, David Paredes, Leslie Paredes y Elías Paredes, sé que ustedes están muy orgullosos de mi, gracias por todo su apoyo, los quiero mucho.

A mis amigos:

Shirley Peláez, Valeska Lara, María de Los Ángeles Nuñez, Korak Tunches, Steven Figueroa, Fernando Solorzano y Edwin Valenzuela, de verdad quiero enfatizar que sin su compañía y apoyo este logro no hubiera sido posible, son parte fundamental de mi vida gracias por todo.



Agradecimientos

Universidad de San Carlos de Guatemala:

A mí amada Alma Mater, en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación como mi unidad formadora.

A todos mis docentes:

Quienes, a lo largo de mi carrera universitaria fueron una guía para el aprendizaje, gracias por compartir sus conocimientos en diversas áreas, enriqueciendo mi formación profesional y también, personal.

Al coordinador y supervisores del EPSL:

Gracias por el esfuerzo y apoyo demostrados durante cada una de las etapas del EPSL 2021, a pesar del contexto nacional, siempre estuvieron dispuestos a resolver cada una de nuestras inquietudes o problemas. Especialmente a la M.A. Evelin Morazán, por su buen ánimo y apoyo incondicional durante todo el proceso.

A mi asesor:

Licenciado Mynor Martínez, por su guía, tiempo y apoyo para el desarrollo del presente proyecto. Agradezco la buena disposición y paciencia que siempre tuvo para ayudarnos.

A la Alcaldía Auxiliar de zona 4 de Mixco:

Por abrir las puertas para realizar mi Práctica Profesional Supervisada en el Centro Educativo Municipal, facilitando los canales de comunicación para realizar el diagnóstico, plan estratégico y la ejecución del mismo. Gracias Arquitecto Héctor Valdez por todo el apoyo y la oportunidad de dejar huella en su institución.



Índice

Índice de figuras	i
Índice de tablas	iii
Introducción.....	v
Antecedentes.....	vi
Justificación	vii
Capítulo 1	1
Diagnóstico de comunicación.....	1
1. La institución.....	1
1.2 Perfil institucional.....	1
1.3 Ubicación geográfica	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas.....	2
1.5 Origen e historia.....	2
1.6 Departamentos o dependencias de la institución	5
1.7 Organigrama	6
1.8 Misión	7
1.9 Visión.....	7
1.10 Objetivos institucionales.....	8
1.10.1 Valores y principios	8
1.11 Público objetivo	9
1.12 Diagnóstico	9
1.13 Objetivo general y específicos del diagnóstico.....	10
1.14 Tipos de investigación	10
1.15 Enfoque.....	11



1.15.1 Tipos de enfoque	12
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	12
1.16.1 Observación.....	13
1.16.2 Documentación.....	17
1.16.3 Entrevista a profundidad	20
1.16.4 Grupos focales.....	24
1.16.5 Encuestas.....	24
1.17 Interpretación de Resultados (gráficas)	25
1.18 FODA.....	42
1.19 Problemas detectados en el Centro Educativo Municipal.....	44
1.20 Planteamiento del problema comunicacional	45
1.21 Indicadores de éxito	45
1.22 Proyecto a desarrollar	45
Capítulo 2	46
Plan estratégico de comunicación.....	46
2.1 Plan estratégico de comunicación.....	46
2.2 Misión	46
2.3 Visión del plan	46
2.4 Elementos comunicacionales	47
2.4.1 Fuente o emisor	47
2.4.2 Receptor	47
2.4.3 Mensaje	47
2.4.4 Canal.....	48
2.4.5 El contexto.....	48



2.4.6 El ruido.....	48
2.4.7 La retroalimentación	48
2.4.8 Comunicación.....	49
2.4.9 Comunicación externa.....	50
2.4.10 El plan estratégico de comunicación	50
2.4.11 Facebook	51
2.4.12 Señalética	51
2.5 Alcances y límites	52
2.5.1 Alcances	52
2.5.2 Límites.....	52
2.6 Metodología para aplicación de la estrategia comunicacional	53
2.6.1 Objetivo de la estrategia.....	54
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos.....	55
2.6.4 Los indicadores para medir su cumplimiento	56
2.6.5 Los instrumentos	56
2.6.6 Actividades para la operatividad de la estrategia	57
2.7 Financiamiento.....	58
2.8 Presupuesto	58
2.9 Beneficiarios	59
2.10 Recursos humanos	59
2.11 Área geográfica de acción.....	59
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia.....	60
2.13 Cronograma de Plan de Comunicación.....	60
Capítulo 3	62



Ejecución de la estrategia	62
3. Informe de la ejecución.....	62
3.1 Instalación de rótulo institucional en el Centro Educativo Municipal.....	62
3.2 Creación de perfil y grupo cerrado de <i>Facebook</i> para estudiantes del CEM.....	63
3.3 Colocación, identificación y pintura de señalética	65
3.4 Cartelera informativa para estudiantes del Centro Educativo Municipal (propuesta)....	73
3.5 Actividades y calendarización	74
3.5.1 Calendarización de videoconferencias EPS Licenciatura 2021	74
3.5.2 Cronograma de actividades febrero a mayo del 2021	75
3.5.3 Cronograma de actividades junio a septiembre del 2021	76
3.5.4 Cronograma de actividades octubre a noviembre del 2021	77
Conclusiones.....	78
Recomendaciones	79
Referencias bibliográficas	80
E-grafía	82
Anexos	83



Índice de figuras

Figura 1. Logotipo Centro Educativo Municipal.....	1
Figura 2. Ubicación geográfica	2
Figura 3. Organigrama.....	6
Figura 4. Gráfica de la calificación de la comunicación entre docentes y estudiantes.....	26
Figura 5. Gráfica del conocimiento de las aplicaciones y plataformas digitales.....	27
Figura 6. Gráfica de la consideración sobre lo adecuado de los canales de comunicación.....	28
Figura 7. Gráfica del conocimiento sobre la información para estudiantes de actividades.....	29
Figura 8. Gráfica del conocimiento sobre la identificación del establecimiento educativo	30
Figura 9. Gráfica sobre la efectividad de los canales de comunicación	31
Figura 10. Gráfica sobre el entrenamiento o capacitación previa para el uso de las plataformas .	32
Figura 11. Gráfica de la satisfacción sobre la aplicación	33
Figura 12. Gráfica sobre la utilización de medio de comunicación alternativo	34
Figura 13. Gráfica de la información sobre las medidas de prevención de COVID - 19.....	35
Figura 14. Gráfica sobre la frecuencia de la comunicación con los padres de familia	36
Figura 15. Gráfica sobre los medios de comunicación utilizados por el establecimiento	37
Figura 16. Gráfica de la frecuencia de la conexión semanal a clases.....	38
Figura 17. Gráfica de la consideración sobre la existencia de una página oficial de Facebook....	39
Figura 18. Gráfica de la información previa sobre reacciones en caso de emergencia natural	40
Figura 19. Gráfica de la consideración sobre la identificación de puntos para reducción de riesgos	41
Figura 20. Diagrama de análisis FODA	43
Figura 21. La retroalimentación	52
Figura 22. Instalación de rótulo en Centro Educativo CEM	63



Figura 23. Creación del perfil y grupo cerrado de <i>Facebook</i> para el Centro Educativo Municipal	64
Figura 24. El perfil de <i>Facebook</i> : Cem Zona Cuatro de Mixco y su respectivo <i>link</i>	65
Figura 25. Guía para realizar la observación directa	83
Figura 26. Instrumento para realizar entrevistas al personal administrativo CEM	84
Figura 27. Formato de cuestionario para los alumnos del CEM realizado en <i>Google forms</i>	86
Figura 28. Capturas de pantalla de conversaciones con personal administrativo CEM.....	89
Figura 29. Entrevista realizada al Arquitecto Héctor Valdez	90
Figura 30. Reuniones grupales en la Alcaldía auxiliar de Mixco zona 4	90
Figura 31. Contenido de las reuniones en alcaldía auxiliar zona 4 de Mixco	91
Figura 32. Supervisión a cargo de la Licenciada Brenda Chacón, alcaldía auxiliar zona 4 de Mixco	92
Figura 33. Reunión y presentación a las autoridades de la alcaldía auxiliar de la etapa del diagnóstico.....	92
Figura 34. Reunión y entrega de propuestas del plan de comunicación a el alcalde auxiliar Héctor Valdez.....	93
Figura 35. Reunión con Yenifer Mayen directora del CEM	93
Figura 36. Imágenes del proceso de instalación del rótulo en las instalaciones del CEM	94
Figura 37. Supervisión del trabajo de instalación y pintura de señalética.....	95
Figura 38. Cotización 1	96
Figura 39. Cotización 2	97
Figura 40. Cotización 3	98



Índice de tablas

Tabla 1. Lista de los últimos siete alcaldes de Mixco	4
Tabla 2. Departamentos o dependencias de la institución	5
Tabla 3. Artículos que regulan la función de las alcaldías auxiliares decreto 12-Código Municipal	18
Tabla 4. Calificación de la comunicación entre docentes y estudiantes	26
Tabla 5. Conocimiento de las aplicaciones y plataformas digitales	27
Tabla 6. Consideración sobre lo adecuado de los canales de comunicación	28
Tabla 7. Conocimiento sobre la información para estudiantes de actividades	29
Tabla 8. Conocimiento sobre la identificación del establecimiento educativo	30
Tabla 9. Efectividad de los canales de comunicación	31
Tabla 10. Entrenamiento o capacitación previa para el uso de las plataformas	32
Tabla 11. Satisfacción sobre la aplicación.....	33
Tabla 12. Utilización de medio de comunicación alterno	34
Tabla 13. Información sobre las medidas de prevención de COVID - 19.....	35
Tabla 14. Frecuencia de la comunicación con los padres de familia	36
Tabla 15. Medio de comunicación utilizado por el establecimiento	37
Tabla 16. Frecuencia de la conexión semanal a clases.....	38
Tabla 17. Consideración sobre la existencia de una página oficial de <i>Facebook</i>	39
Tabla 18. Información previa sobre reacciones en caso de emergencia natural.....	40
Tabla 19. Consideración sobre la identificación de puntos para reducción de riesgos	41
Tabla 20. Presupuesto general del plan estratégico de comunicación.....	58
Tabla 21. Recursos humanos.....	59
Tabla 22. Cuadro comparativo de la estrategia	60



Tabla 23. Actividad 1- Instalación de rótulo del (CEM).....	62
Tabla 24. Actividad 2- Creación de perfil y grupo de Facebook	64
Tabla 25. Actividad 3- Señalética ejecución de la parte visual del plan para la reducción de riesgos.	66
Tabla 26. Actividad 4- Cartelera informativa estudiantes –CEM-.....	73



Introducción

La pandemia COVID-19 ha agudizado muchos de los problemas sociales en Guatemala, la educación ha sido uno de los campos más afectados por la pandemia. El 14 de marzo de 2020 el presidente Alejandro Giammattei informó que la actividad educativa presencial quedaba suspendida en todos los niveles. Los establecimientos educativos buscaron formas para continuar con la educación, cambiando totalmente la forma de impartir las clases presenciales a una nueva modalidad virtual.

La alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco cuenta con un instituto llamado Centro Educativo Municipal en el cual se brindó la oportunidad de realizar el siguiente Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

En el presente estudio de Ejercicio Profesional Supervisado se realizó una investigación descriptiva con un enfoque mixto, se analizaron datos cualitativos y cuantitativos. Así mismo, se recolectó la información a través de la técnica de la entrevista y observación, para los datos cualitativos, mientras que para la recolección de los datos cuantitativos se utilizó la técnica de la encuesta.

El objetivo general en el diagnóstico fue: Describir el proceso de comunicación del Centro Educativo Municipal zona 4 Mixco con su público objetivo. Con base en la información recolectada, se realizó un análisis FODA comunicacional de la institución, que reflejó las principales carencias de comunicación en el CEM, también se detallan las fortalezas y oportunidades que se tienen para mejorarlas. Se presenta un proyecto de comunicación para atender de forma positiva a las necesidades a corto y mediano plazo, de acuerdo a los problemas detectados.

Posteriormente, se describe el plan estratégico de comunicación, la metodología para la ejecución del proyecto, productos comunicacionales y cronograma de acción que se tuvo para la ejecución de cada fase. Con el fin de brindar las soluciones a los problemas detectados, previa aprobación de las autoridades respectivas dentro de la institución.



Antecedentes

En el Centro Educativo Municipal CEM no hay antecedentes de investigaciones referentes a temas de comunicación. El CEM es un instituto de educación básica que imparte clases en la jornada matutina y jornada vespertina. La propuesta de creación de CEM nace con la necesidad de recuperar los espacios que habían sido ocupados por delincuentes, drogadictos y personas en situación de calle.

El instituto comenzó sus operaciones en enero de 2019, pronto cumplirá 3 años de fundación. La construcción del CEM se gestionó por el arquitecto Héctor Valdez alcalde auxiliar de zona 4 y 11 de Mixco y se autorizó y ejecutó por el alcalde de Mixco Neto Bran.

La alcaldía auxiliar ha abierto las puertas en años anteriores a estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la escuela de Humanidades. La falta de antecedentes en temas de comunicación brinda una oportunidad a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala para realizar un Ejercicio Profesional Supervisado EPS con excelencia con el fin de proponer estrategias que beneficien a la institución y la sociedad.

Es importante resaltar la importancia de realizar diagnósticos de comunicación en las instituciones y empresas, ya que brindan oportunidades para el mejoramiento de la comunicación interna y externa.

La educación es un pilar fundamental en el desarrollo social en Guatemala, el presente estudio surge de la necesidad detectada en el CEM de aportar propuestas y conocimientos en temas de comunicación que ayuden a mejorar sustancialmente la forma en que se comunican en el establecimiento educativo, y por ende apoyar de forma directa la educación en el municipio de Mixco, específicamente en la zona cuatro.

La investigación concluyó que es importante fortalecer los canales de comunicación externa del Centro educativo Municipal con su público objetivo, así mismo, trabajar en el fortalecimiento de la imagen institucional del CEM. Es así como, se ofrece no sólo una solución al problema inmediato, sino también una fuente de consulta a futuro.



Justificación

La pandemia de covid-19 lleva más de un año afectando el desarrollo educativo de los niños a nivel mundial, en Guatemala el tema de educación se agudiza debido a que en la mayoría de los hogares guatemaltecos carecen de una computadora o teléfono inteligente y más difícil aún es que posean acceso a internet.

El gobierno ha creado programas educativos como: “Yo aprendo en casa”, “Mineduc Digital” y “Biblioteca virtual”, para apoyar a las familias con pocas herramientas y recursos. El objetivo de estas herramientas virtuales es brindar apoyo para docentes y estudiantes de los diferentes niveles educativos con el fin de acceder a los recursos digitales desde casa y así continuar aprendiendo.

Ante este contexto, la comunicación dentro de las instituciones educativas atraviesa por una crisis en todos sus aspectos, tanto internos como externos.

El Centro Educativo Municipal (CEM) con el apoyo del alcalde Neto Bran y el Arquitecto Héctor Valdez, han prestado atención oportuna a la educación básica de los 633 alumnos, como plan de preparación ante las consecuencias que puede provocar la pandemia, la administración del plantel seleccionó cuidadosamente los canales de comunicación y plataformas digitales para continuar con la educación virtual, también capacitaron a los docentes en temas de dominio y uso de plataformas digitales para lograr una educación a distancia efectiva .

El centro educativo ha creado planes de contingencia para los alumnos que no cuentan con acceso a internet y así disminuir los efectos negativos en la educación debido a la pandemia. Los planes alternativos a las plataformas virtuales son: a) proveer guías impresas a los alumnos que no tienen acceso a internet. b) brindar las instalaciones y el equipo completo para que los alumnos lleguen al CEM y puedan recibir clases virtuales, así como realizar las tareas.

La investigación del diagnóstico y la propuesta de la estrategia de comunicación realizada en el Centro Educativo Municipal involucró a estudiantes, docentes y personal administrativo, con fin de fortalecer la comunicación externa y la imagen institucional del establecimiento.

Se detectó la necesidad de desarrollar un plan de comunicación externa para reforzar la imagen institucional de forma efectiva y pertinente, atendiendo a las necesidades y características de CEM.



Darle la importancia que requiere el proceso de investigación, permite alcanzar los objetivos educativos propuestos por la institución. Esto significa implementar nuevas redes sociales y correcta identificación institucional del centro educativo.

Es pertinente trabajar en la educación de los alumnos del centro educativo a través de una comunicación constante y de calidad. Y para eso es importante que sigan trabajando de manera que se continúe mejorando he implementado los medios y plataformas virtuales adecuados al cambio constante que se derivan de la pandemia Covid-19 para garantizar el proceso educativo.

De esta forma, los principales beneficiarios del presente estudio son los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo asimismo la comunidad de zona cuatro de Mixco.

Esta investigación de diagnóstico también será una herramienta de consulta a estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para futuras investigaciones.

Es importante que se realicen estudios de comunicación en las instituciones ya que a través de estos se mejora el funcionamiento y los procesos comunicacionales de las mismas.

El diagnóstico realizado en el Centro Educativo Municipal será de mucha utilidad para los alumnos, autoridades de la Alcaldía Auxiliar, personal docente y admirativo.



Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1. La institución

Centro Educativo Municipal dependencia de Alcaldía Auxiliar Zona 4 de Mixco.

Figura 1. Logotipo Centro Educativo Municipal



Fuente: Centro Educativo Municipal

1.2 Perfil institucional

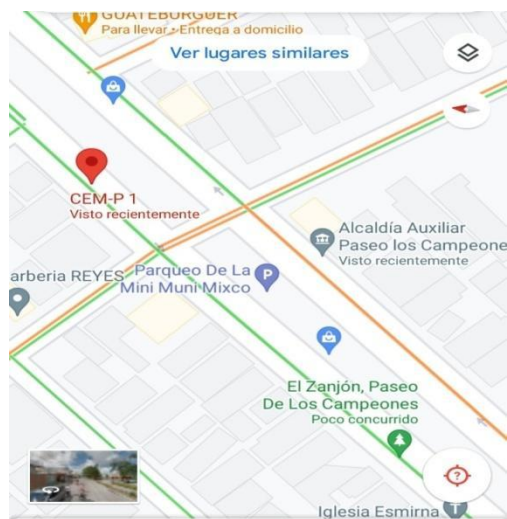
El Centro Educativo Municipal (CEM) como dependencia del Estado, encargada de velar por el cumplimiento de la prestación de servicios públicos educativos locales, fomentar el bienestar de los niños y jóvenes y desarrollo integral. “El Municipio, ejercerá competencias establecidas por la Ley y los convenios correspondientes de descentralización de competencias del Organismo Ejecutivo, en atención a las características de la actividad pública de la Municipalidad y a la capacidad de gestión del Gobierno local” (Municipalidad de Mixco, 2020, p. 6).

1.3 Ubicación geográfica

La alcaldía Auxiliar, se encuentra ubicada en la 2ª Avenida y 6ta. Calle Boulevard Paseo de los Campeones Montserrat II zona 4 Mixco.



Figura 2. Ubicación geográfica



CEM-P 1

Fuente: captura de pantalla, *Google Maps*, abril 2021.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

La alcaldía central y alcaldías auxiliares no tienen alianzas, trabajan de forma autónoma.

1.5 Origen e historia

La historia de Mixco se remonta a la época precolombina, donde una población de Kaqchikeles habitó en una fortaleza conocida hoy como Mixco Viejo. Posteriormente los pocomanes la obtuvieron y la conservaron como santuario.

En 1525 Pedro de Alvarado acompañado de los Clascaltecos y de la caballería ataca esta fortaleza derrotando a sus habitantes quienes se dispersaron, pero gran parte de esta tribu pobladora se asentó en 1526 para complementar la conquista pacífica iniciada en el lugar que actualmente ocupa la cabecera municipal.

En aquel entonces se le llamó Santo Domingo de Mixco en honor a Santo Domingo Guzmán. El significado etimológico de Mixco según el indígena Marcos Thuit, el término proviene de Mixco Cucul que se traduce como “pueblo de Loza pintada”.



Fueron los conquistadores quienes trajeron a Guatemala la figura y nombre de alcalde. En la época colonial la mayoría de los municipios solo tuvieron intendencias, eso significa que dependían de una alcaldía mayor, la Municipalidad de Mixco en ese entonces dependía de la alcaldía mayor de Sacatepéquez.

Con el gobierno del General Justo Rufino Barrios y del licenciado Miguel García Granados, todas las Municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzicía de 1877. Sin embargo, a 1915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: uno ladino y uno indígena, a este último le llamaban “alcaldito”, se debe recalcar que los alcalditos de aquel entonces tenían más poder que los alcaldes ladinos.

Esto confirma que se había logrado la independencia, pero las viejas costumbres imperaban. La mayoría de los alcaldes ladinos, eran personajes de la calle real, que voluntariamente aceptaban el cargo por un periodo no mayor a un año sin sueldo al igual que el alcalde de indígenas, que era electo por el pueblo por la cofradía de Santo Domingo, al cual le llamaban alcaldito ahora le llaman mayordomo de Santo Domingo.

Mixco alcanzó la categoría de villa, y se habla de una categoría menor de ciudad y mayor que un pueblo conforme el acuerdo gubernativo del 7 de abril 1938, que establece los requisitos al llenarse de un poblado pueda obtener, por disposición la categoría de villa. Según el acuerdo gubernativo 524-99 de fecha 14 de julio de 1999 se acuerda elevar a categoría de ciudad el lugar denominado Villa de Mixco, Municipio de Mixco, Departamento de Guatemala.

En la siguiente tabla se detallan los nombres de los últimos 7 alcaldes que han gobernado el municipio de Mixco. Se detallan los respectivos períodos y los partidos políticos a los que pertenecieron.



Tabla 1. Lista de los últimos siete alcaldes de Mixco

Listado de alcaldes electos desde 1986		
Alcalde de Mixco	Período	Partido
Juan Guillermo Gómez Valdez	15 de enero de 1986 - 15 de enero de 1991	Democracia Cristiana
Víctor Manuel Ruano Herrera	15 de enero de 1991 - 15 de enero de 1996	
Edgar Abraham Rivera Sagastume	15 de enero de 1996 - 15 de enero de 2000	Partido de Avanzada Nacional
Elmer Morales Fión	15 de enero de 2000 - 15 de enero de 2004	Frente Republicano Guatemalteco
Amílcar Rivera	15 de enero de 2004 - 15 de enero de 2008	Partido de Avanzada Nacional
	15 de enero de 2008 - 15 de enero de 2012	Partido Patriota
Otto Pérez Leal	15 de enero de 2012 - 15 de enero de 2016	
Neto Bran	15 de enero de 2016 - 15 de enero de 2020	Movimiento Reformador

Fuente: Elaborado con información brindada por Casa de cultura (2021) y Municipalidad de Mixco (2021).



1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Entre los departamentos o dependencias de la institución se denotan las señaladas en la siguiente tabla.

Tabla 2. Departamentos o dependencias de la institución

Nivel superior	Alcaldía municipal	Gerencia municipal
-Concejo municipal	-Unidad de Auditoría Interna	-Gerencia general de Emixtra
- Secretaría Municipal	-Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del alcalde	-Dirección Municipal de Planificación
-Unidad de Asesoría Jurídica	-Unidad de Responsabilidad Profesional	-Dirección de Desarrollo Urbano y del Territorio
-Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito	-Unidad de Comunicación Social y Protocolo	-Dirección Municipal de Ambiente y Recursos Naturales
-Bufete Popular Municipal		-Dirección de Catastro y Administración de Impuesto Único sobre Inmuebles
-Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal		-Dirección Administrativa
		-Dirección de Recursos Humanos
		-Dirección de Tecnología
		-Dirección de Compras y Contrataciones
		-Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal
		-Dirección de Servicios Públicos
		-Dirección de Infraestructura
		-Dirección de Desarrollo Social y Económico
		-Dirección Municipal de la Mujer
		-Dirección de Seguridad

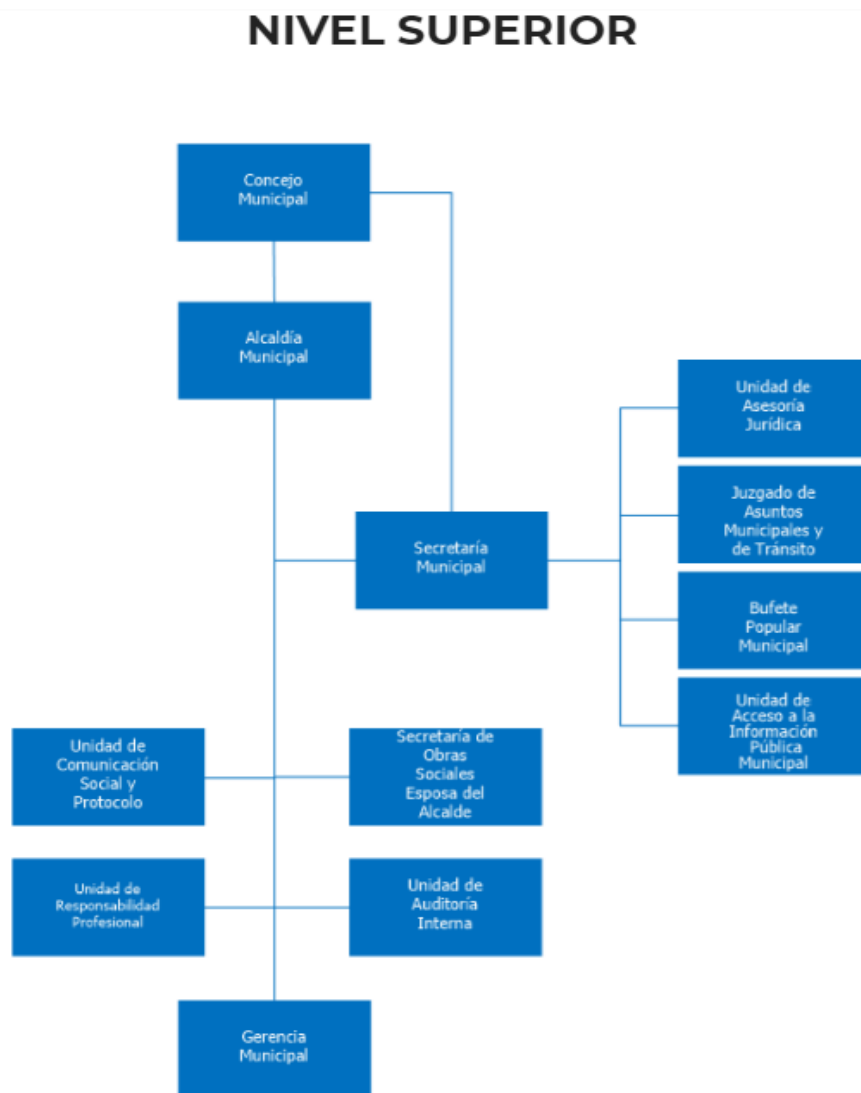
Fuente: Elaboración propia.



1.7 Organigrama

El organigrama de la Municipalidad de Mixco es el que se detalla a continuación

Figura 3. Organigrama



Fuente: Municipalidad de Mixco, página oficial. www.munimixco.gob.gt



1.8 Misión

La misión de la Municipalidad de Mixco es la siguiente:

Somos un municipio seguro, con servicios públicos de calidad que, con un desarrollo social, económico y ambiental sostenible, una infraestructura vial óptima y un ordenamiento territorial brinda una mejor calidad de vida a los vecinos de la Ciudad de Mixco, contando para ello con un personal calificado que en base a valores y principios administra con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población Mixqueña.

La misión del Centro Educativo Municipal es la siguiente:

Somos una institución educativa incluyente, innovadora y proactiva, comprometida en la formación integral de jóvenes, que brinda educación de calidad con igualdad de oportunidades, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala.

1.9 Visión

La visión de la Municipalidad de Mixco es la siguiente:

Ser una Municipalidad que brinde servicios públicos eficientes para garantizar el desarrollo integral sostenible del municipio que permita una mejora de la calidad de vida y un bienestar integral a la población de Mixco.

La visión del Centro Educativo Municipal es la siguiente:

Ser una institución que promueve la formación integral y la transformación de los educandos brindando una educación de calidad desarrollando habilidades y destrezas con principios y valores dándole énfasis a la ciencia y tecnología para fortalecer la conciencia ecológica y la educación para la paz.



1.10 Objetivos institucionales

El objetivo de la Municipalidad de Mixco es: Satisfacer las necesidades de los vecinos de Mixco y gozar de una mejor calidad de vida.

1.10.1 Valores y principios

Los valores y principios de la Municipalidad de Mixco se pueden detallar de la siguiente manera:

Respeto

- Los trabajadores municipales se desempeñan con consideración y reconocimiento a sus compañeros y vecinos en el cumplimiento del trabajo diario.

Honestidad

- Mostrada en la Municipalidad en la relación de confianza entre funcionarios y trabajadores municipales en el desarrollo de sus actividades diarias.

Responsabilidad

- Se refiere a la conciencia de cada trabajador municipal que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar sus acciones personales y laborales buscando siempre el compromiso y eficiencia en la gestión municipal.

Centro Educativo Municipal

- Brindar educación de calidad a la juventud para lograr su realización personal mediante el cumplimiento mínimo del currículo nacional base.
- Proveer un plan de apoyo formativo de vida que permita la formación de una nueva sociedad más educada, justa y equitativa.



1.11 Público objetivo

La población que se beneficiara del ejercicio profesional supervisado, realizado en el Centro Educativo Municipal (CEM) son:

- ✓ Estudiantes
- ✓ Personal docente
- ✓ Personal administrativo
- ✓ Padres de familia
- ✓ Población de la zona 4 de Mixco.

1.12 Diagnóstico

"Es un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones" (Andrade, 1968, p.28). Entonces el diagnóstico debe extenderse a todos los ámbitos de la comunicación tanto interna como externa, formal e informal y los diferentes canales de comunicación.

“El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad”. (Bruno, 2011, p. 1)

Dicha actividad de análisis se convierte en un proceso de evaluar, observar e identificar oportunidades que se realizan con el fin de mejorar la situación actual de una organización, considerando que se realizó porque se detectó que algo estaba fallando respecto a los procesos de comunicación.

La pandemia de Covid-19 llegó para agudizar muchas de las problemáticas existentes en el país, la educación ha sido una de las más afectadas por la pandemia.

El presente diagnóstico de comunicación está dirigido a observar y analizar la comunicación interna y externa del Centro Educativo Municipal (CEM), los canales y medios que utilizan para continuar con la educación básica de manera virtual en tiempos de pandemia.



Por lo anterior los pasos que debe tener un diagnóstico de comunicación son:

- a) Describir, identificar y definir para cada aspecto a investigar.
- b) Describir exponiendo factores y causas de los problemas.
- c) Exponer la información de manera clara.
- d) Examinar las relaciones entre los problemas detectados y los objetivos.

1.13 Objetivo general y específicos del diagnóstico

El objetivo general del diagnóstico es:

Describir el proceso de comunicación del Centro Educativo Municipal zona 4 Mixco con su público objetivo.

Objetivos específicos:

1. Examinar las actividades de comunicación entre alumnos, docentes y personal administrativo del Centro Educativo Municipal.
2. Identificar los canales y medios de comunicación utilizados en la educación virtual en Centro Educativo Municipal durante la pandemia COVID -19.
3. Explicar cómo funcionan los canales de comunicación del Centro Educativo Municipal.

1.14 Tipos de investigación

Como noción general se entiende que la investigación es un proceso sistemático a través del cual se generan nuevos conocimientos que dan soluciones a las interrogantes del fenómeno de estudio.

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

Existen tres tipos de investigación de acuerdo con el grado de profundidad que el investigador quiera darle al estudio, las cuales son las siguientes: descriptiva, exploratoria explicativa.

- a) Investigación descriptiva:

Este tipo de estudio consiste en la descripción de los rasgos más característicos de una situación o fenómeno, describiendo exactamente las actividades, objetos, procesos y personas. El estudio descriptivo no se limita a la recolección de datos, sino al análisis, interpretación y exposición de



estos, mediante la extracción de generalizaciones cognitivas. “La investigación descriptiva se apoya en instrumentos de recolección de datos que incluyen encuestas” (Morales, 2012, p. 12).

b) Investigación exploratoria:

En este tipo de investigación se carece de mucha información sobre el tema, permite recolectar información para formular una hipótesis como resultado de estudio. Esta investigación sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva. Este tipo de investigación “ayuda a conocer y mejorar el conocimiento sobre los fenómenos de estudio para explicar mejor el problema a investigar” (Abreu, 2012, p. 193).

c) Investigación explicativa:

“Esta investigación intenta ir más allá de la investigación exploratoria y descriptiva para identificar las causas reales de un problema” (Abreu, 2012, p. 194). Tal descripción del autor explica que el estudio tiene el propósito de responder a distintas interrogantes que se derivan de querer saber el porqué de las cosas, invita al investigador a despertar el interés en el cuestionamiento, describir los fenómenos y sus causas.

Este tipo de estudio tiene como propósito responder al por qué de las cosas. Busca responder las preguntas ¿por qué ocurre el fenómeno?, ¿en qué condiciones?, ¿por qué se relacionan dos o más variables? Esta investigación pretende ir más allá de la investigación exploratoria y descriptiva para identificar las causas reales de un problema.

De acuerdo con las definiciones anteriores, la investigación descriptiva o diagnóstica es la que se adaptará al presente estudio. A través del diagnóstico de comunicación, se realizará una descripción de las características más relevantes del objeto de estudio, que en este caso es la institución Centro Educativo Municipal dependencia de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 4, para el posterior análisis.

1.15 Enfoque

De acuerdo con Cascante explica

Los enfoques son formas de llevar a cabo un proceso de acción, desde la visión y los objetivos hasta sus particularidades; estos corresponden a valores, conceptos y tendencias



singulares. En el caso de la investigación, a lo largo de la historia se conocen principalmente dos: el cuantitativo y el cualitativo, el mixto surge a partir de la combinación de ambos (Cascante, 2011, p.2).

1.15.1 Tipos de enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014) los define de la siguiente manera:

- a) Enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).
- b) Enfoque cualitativo: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 7).
- c) Enfoque mixto: Cascante, manifiesta que es “una investigación en la que se da una mezcla o sucesión de procesos en los cuales se ven reflejados tanto elementos del enfoque cualitativo como cuantitativo, este tipo de planteamiento presenta características de ambos” (2001, p. 67). La investigación en desarrollo se llevará a cabo combinando un enfoque mixto, se analizarán datos de carácter cuantitativo y cualitativo.

1.16 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son definidas de la siguiente manera: “Conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación” (Maya, 2014, p. 5).

Las técnicas son las herramientas que se utilizan con el fin de obtener toda la información posible para el desarrollo de la investigación. Las técnicas de investigación se auxilian de diferentes tipos de instrumentos los cuales tienen como propósito ser una guía y no dejar cabos sueltos.

Muñoz (2011) define los instrumentos de investigación como herramientas en la recopilación de los datos seleccionadas conforme a las necesidades de la investigación en función de la muestra elegida, y se aplican tanto para hacer la recolección, la observación y/o la experimentación.



Para seleccionar los instrumentos adecuados Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican las cualidades que deben tener los instrumentos, entre ellas la confiabilidad, la validez y la objetividad. Las fuentes pueden ser de origen primario o secundario. Como su nombre lo indica, las fuentes primarias son las fuentes directas de información, y las fuentes secundarias son las fuentes que brindan información pero que no suelen ser las fuentes originales.

Arroyo (2020) indica que las técnicas de recolección de datos de mayor uso en fuentes primarias son: muestreo, encuestas, entrevistas, observación y análisis de fuentes; mientras que en las fuentes secundarias las fichas y el análisis documental.

1.16.1 Observación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “Necesitamos estar entrenados para observar, que es diferente de ver lo cual hacemos cotidianamente, es una cuestión de grado” (399). Los autores concluyen que la observación estimula la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos que pueden tener interés científico, analítico y que derivado de tal actividad se provoca el planteamiento de problemas y de la hipótesis correspondiente.

La observación se puede clasificar de distintas maneras, Bernal (2010, p. 274) hace referencia a Cerda (1998) para indicar que en la observación participante el observador es parte de la situación que observa. Mientras que Muñoz (2011) define la comunicación no participante como aquel tipo de observación en la que el investigador evita participar en el fenómeno, para no influir con su presencia en la conducta, características y desarrollo normal del fenómeno observado.

1.16.1.1 Tipos de observación

- La observación directa: Que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con el fenómeno observado.
- La observación indirecta: En la que es imposible estar en contacto con el fenómeno, pero se lo puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto.

Dependiendo del grado de intromisión del investigador en lo que observa, podemos diferenciar:



- La observación no participante: En la que el investigador no interviene en lo observado, y su presencia no necesita ser tomada en consideración en el análisis de la información obtenida.
- La observación participante. En la que el investigador sí interviene y forma parte de lo observado, alterando la información recogida y debiendo ser tomado en cuenta en el análisis.

También es posible clasificar la observación de acuerdo con los protocolos que la rigen y al nivel de sistematicidad que la rige, de la siguiente manera:

- La observación asistémica: Por un lado, no sigue ningún sistema ni método, sino que se basa en la apreciación libre del fenómeno por parte del investigador.
- La observación semisistémica: Involucra ya un cierto nivel de predeterminación en lo observado, es decir, que ciertos elementos se fijan a priori, y se sabe qué cosa se busca observar; pero los datos obtenidos no están aún categorizados, sino que siguen siendo libres.
- La observación sistémica: Es aquella que intenta agrupar la información obtenida mediante la observación de acuerdo con criterios fijados a priori, aplicando una metodología y con un horizonte de resultados esperados.

1.16.1.2 Observaciones dentro del Centro Educativo Municipal

En el diagnóstico de comunicación del Centro Educativo Municipal dependencia de la Alcaldía auxiliar de Mixco, se realizó el proceso de observación no participante esto indica que el investigar no influye en los procesos de comunicación observados.

El establecimiento imparte educación básica en jornada matutina, jornada vespertina y se imparten clases de la escuela de humanidades de la Universidad de San Carlos los sábados. Las investigaciones y estadísticas de *Us Agency for International Development (USAID)* en Guatemala describen que solo un 5% del total de niños de primaria tiene acceso a la educación básica.

Durante la observación se determinó que el CEM es una institución relativamente nueva abrió sus puertas en enero de 2019, actualmente lleva 3 años de funcionar y brindar educación de calidad para alumnos de ciclo básico. La infraestructura física del plantel cuenta con 7 aulas, salón de



maestros, laboratorio de informática, baños, jardines y un área de árboles grandes y frondosos que eran utilizados por los alumnos para distraerse y descansar durante el periodo de receso cuando aún no existía el COVID -19.

El centro educativo está gestionado por la Alcaldía auxiliar de la Mixco zona 4, se encuentra a cargo del alcalde auxiliar Héctor Valdez.

El establecimiento fue construido en el arriate central del Paseo los Campeones, consta de 7 aulas y un salón de computación. La creación del centro educativo nace de la necesidad del sector de Mixco en temas de educación, la obra fue gestionada por el alcalde auxiliar y el alcalde Neto Bran de Mixco.

El Centro Educativo Municipal se encuentra a escasos metros de la alcaldía auxiliar de zona 4, es un proyecto que se ha desarrollado con el fin de brindar educación de calidad a la comunidad de zona 4 en Mixco.

Las instalaciones cuentan con el material impreso de información de las medidas de prevención de COVID -19, al momento de ingresar al establecimiento se procede con el protocolo de bioseguridad que indica la aplicación de gel en manos, mascarillas y 1.5 metros de distancia como mínimo. En la entrada se encuentra un policía que resguarda la seguridad e integridad de las personas que visitan el Centro Educativo Municipal.

Cada salón cuenta con pupitres, pizarrones y escritorios para docentes en óptimas condiciones, hay un laboratorio de informática equipado para impartir las clases de computación. En la sala de maestros se observó varios espacios con escritorios y una mesa de reuniones. Durante el recorrido se observó que el Centro Educativo carece de una cartelera informativa y no cuenta con rótulo formal que detalle la información e identificación de este.

Es importante resaltar que en el plantel educativo se encuentra impresa la foto del actual alcalde de Mixco, Neto Bran. El CEM, trabaja la comunicación interna a través de grupos de *Whatsapp* y correos electrónicos de *Gmail*, la comunicación es efectiva, docentes y personal administrativo se comunican de forma constante todos los días.



Después de más de un año de pandemia COVID -19, la educación no ha regresado a la normalidad, a raíz de la emergencia sanitaria fue necesario modificar los métodos de educación. Actualmente, los canales de comunicación interna que utilizan docentes y personal administrativo para continuar con la educación virtual son: Grupos de *WhatsApp*, *Google Meet* y la plataforma digital *Edmodo*.

Cabe resaltar que la percepción que tienen las autoridades del CEM sobre la educación virtual a través de plataformas virtuales (*WhatsApp*, *Google Meet* y *Edmodo*) es positiva, comentan que de un 100% de alumnos inscritos se conecta un 97% diariamente a clases virtuales. Al finalizar con la observación se detalla que el establecimiento carece de material impreso y señalización de factores de riesgo como lo son: identificar y señalar las salidas de emergencia, determinar y señalar un punto de reunión seguro en caso de terremoto.

Durante un recorrido por los alrededores del centro educativo se observó que el centro es vulnerable a varios factores, continuación se presenta una lista de oportunidades inidentificadas a través de la observación directa:

1. Por la ubicación el ruido de los vehículos de las calles es constante, puede causar ruido en la comunicación.
2. Riesgo de robo o algún tipo de violencia, en la zona del paseo los Campeones hay personas ebrias, drogadictos e incluso indigentes, y por lo mismo es preocupante porque la parte trasera del establecimiento no tiene un muro que resguarde la integridad de alumnos y la estructura física del establecimiento.
3. Hay distracción visual por la situación que los vehículos pasan constantemente frente al establecimiento.
4. No hay balcones que protejan las ventanas están expuestas.
5. Falta señalización de salidas de emergencia y puntos de seguridad.
6. No hay cartelera informativa.
7. El establecimiento no cuenta con un nombre institucional visible.
8. No hay una página informativa para alumnos y padres de familia.
9. No cuenta con una guía de prevención de riesgos naturales de forma ilustrativa para dar una reacción positiva en la reducción de desastres y riesgos.



10. No se conoce la imagen institucional del Centro Educativo Municipal.
11. Se realizan otras actividades ajenas al tema educativo, en las instalaciones del instituto, como son las pruebas de COVID -19.

1.16.2 Documentación

Los documentos que se utilizaron para fundamentar y apoyar el diagnóstico en El Centro Educativo Municipal (CEM) dependencia de la Alcaldía auxiliar de Mixco zona 4 y 11 fueron los siguientes:

- ✓ Código Municipal, del cual se citaron 5 artículos del capítulo cuatro del decreto 12-2002. (Ver contenido de tabla 3)
- ✓ Manual de desarrollo de Mixco administración 2016-2020, se detalla la historia de Mixco la fundación y cómo a través de los años ha continuado desarrollándose hasta llegar a lo que hoy se conoce.
- ✓ Se consultó el Instituto Nacional de Estadística INE (2021) las estadistas poblacionales para tener un dato confiable en el número de la población de Mixco. Plan de Desarrollo Municipal, Casa de la Cultura, Libro Gómez Osberto Historia de la Municipalidad de Mixco. Las investigaciones realizadas en Guatemala en temas de educación detallan que solo el 5% de niños que salen de primaria tiene acceso a la educación secundaria Estadísticas de USAID 2018.
- ✓ Código Municipal, del cual se citaron 5 artículos del decreto 12-2002 ver tabla tres.



Tabla 3. Artículos que regulan la función de las alcaldías auxiliares decreto 12-Código Municipal

CAPÍTULO IV	
ALCALDÍAS INDÍGENAS, ALCALDÍAS COMUNITARIAS O ALCALDÍAS AUXILIARES	
ARTÍCULO 55.	Alcaldías indígenas. El gobierno del municipio debe reconocer, respetar y promover las alcaldías indígenas, cuando éstas existan, incluyendo sus propias formas de funcionamiento administrativo.
ARTÍCULO 56.	Alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares. El Concejo Municipal, de acuerdo a los usos, normas, y tradiciones de las comunidades, reconocerá a las alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares, como entidades representativas de las comunidades, en especial para la toma de decisiones y como vínculo de relación con el gobierno municipal. El nombramiento de alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares lo emitirá el alcalde municipal, con base a la designación o elección que hagan las comunidades de acuerdo con los principios, valores, procedimientos y tradiciones de estas.
ARTÍCULO 57.	Duración de los cargos de la alcaldía comunitaria o auxiliar. Los miembros de las alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares durarán en el ejercicio de sus cargos el período que determine la asamblea comunitaria, el cual no podrá exceder el período del Concejo Municipal, con base en los principios, valores, normas y procedimientos de la comunidad, o en forma supletoria, según las ordenanzas que emita el Concejo Municipal.
ARTÍCULO 58.	Atribuciones del alcalde comunitario o alcalde auxiliar. Son atribuciones del alcalde comunitario o alcalde auxiliar, en su respectiva circunscripción, las siguientes: a) Promover la organización y la participación sistemática y efectiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas locales. b) Colaborar en la identificación de las necesidades locales y en la formulación de propuestas de solución a las mismas.



c) Proponer lineamientos e instrumentos de coordinación en la comunidad para la ejecución de programas o proyectos por parte de personas, instituciones o entidades interesadas en el desarrollo de las comunidades.

d) Elaborar, gestionar y supervisar, con el apoyo y la coordinación del Concejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.

e) Cooperar en censos nacionales y municipales, así como en el levantamiento y actualización del catastro municipal.

f) Promover y gestionar en el ámbito comunitario y municipal las acciones que garanticen el uso racional y sostenible de la infraestructura pública.

g) Ejercer y representar, por delegación del alcalde, a la autoridad municipal.

h) Ser vínculo de comunicación entre las autoridades del municipio y los habitantes.

i) Rendir los informes que le sean requeridos por el Concejo Municipal o el alcalde.

j) Mediar en los conflictos que los vecinos de la comunidad le presenten, coordinando esfuerzos con el Juzgado de Asuntos Municipales, cuando el caso lo requiera.

k) Velar por el cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de carácter general, emitidos por el Concejo Municipal o el alcalde, a quien dará cuenta de las infracciones y faltas que se cometan.

Velar por la conservación, protección y desarrollo de los recursos naturales de su circunscripción territorial.

m) Las demás que le sean asignadas por la ley y, las que le delegue el Concejo Municipal o el alcalde municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Los funcionarios y empleados municipales deberán prestar, en lo que les corresponda, la colaboración necesaria para el cumplimiento de las atribuciones del alcalde comunitario o alcalde auxiliar.

El Concejo Municipal sesionará, cuando menos dos (2) veces al año, con los alcaldes comunitarios o auxiliares del municipio, para coordinar actividades.

ARTÍCULO Retribución a los cargos de alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares. Cada
59. municipalidad, de acuerdo con sus recursos financieros, regulará en el reglamento municipal la retribución que corresponda por el servicio de alcalde comunitario o alcalde auxiliar

Fuente: elaboración propia con base al Código Municipal.



1.16.3 Entrevista a profundidad

La entrevista permite conocer a profundidad la opinión y el pensamiento del actor entrevistado, se puede ir desde una conversación de temas generales hasta llegar a los mínimos detalles de temas de conversación personal. La entrevista debe ser previamente planificada y realizada por un entrevistador experto que esté empapado del tema para no perder el objetivo en la recolección de información que se persigue.

Las entrevistas a profundidad van dirigidas al aprendizaje e investigación sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente; es por lo que se considera necesario recabar la información de fuentes cercanas al objeto de estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista “La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (2014, p. 403). Esta técnica de recolección de información ofrece una oportunidad única para que el comunicador se familiarice con el personal de la institución.

Hay diferentes tipos de entrevista según el fin: Estructurada y semi-estructurada, son las más utilizadas para la recolección de información. Para este proyecto se desarrolló la entrevista a profundidad semi-estructurada.

Con la entrevista los participantes se enriquecen de forma bilateral, con lo que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

En el diagnóstico de Comunicación del Centro Educativo Municipal dependencia de la alcaldía auxiliar de Mixco zona 4 y 11. El primer paso fue identificar los actores principales que inciden en el funcionamiento administrativo y docente de esta, y posteriormente se realizaron entrevistas semiestructuradas a las siguientes personas:

1. Arquitecto Héctor Valdez alcalde auxiliar de la alcaldía auxiliar de Mixco zona 4 y 11.
Entrevista realizada: 16 de abril 2,021.
2. Licenciado Fernando Dávila coordinador académico del CEM.
Entrevista realizada: 15 de abril 2,021.



3. M.A. Yenifer Mayen, directora del CEM jornada matutina.

Entrevista realizada: 19 de abril 2,021.

Entrevista 1: Con entusiasmo el arquitecto Héctor Valdez comienza la entrevista diciendo” el Centro Educativo Municipal debería ser un modelo educativo para otros establecimientos públicos de Mixco” (Entrevista Valdez, 2021). Es un centro educativo apoyado por el alcalde Neto Bran. Los actores entrevistados detallaron que el Centro Educativo Municipal nace como un proyecto de recuperación de áreas urbanas que habían sido ocupadas por borrachos, jóvenes en estados de calle, personas que consumen drogas etc.

Después de recuperar el área física, se comienza a analizar el proyecto con el licenciado Fernando y el licenciado Bolaños en conjunto con el arquitecto, analizan la posibilidad de construir un centro educativo en ese lugar. Presentan la propuesta al alcalde Neto Bran y el da su completo apoyo para la elución de la obra.

Valdez comenta que “de 100 niños que salen de primaria solo 5% logran ingresar al sector de educación pública, entonces Centro Educativo Mixco brinda una oportunidad para que más niños de la zona 4 de Mixco puedan acceder a la educación básica” (Entrevista Valdez, 2021).

El centro educativo actualmente cuenta con 633 estudiantes distribuidos en 2 jornadas, matutina y vespertina. Es bien conocido que la pandemia COVID -19 ha golpeado a todos los sectores de nuestro país, la educación ha sido quizás uno de los más afectados.

Durante la entrevista se identificó que los medios de comunicación utilizados para continuar con la educación virtual durante la pandemia COVID -19, son: Llamadas telefónicas, *Whatsapp*, videoconferencias a través de *Google Meet*, uso de la plataforma digital *Edmodo*.

Explicaron que los alumnos se conectan a través de computadoras o dispositivos móviles a las clases virtuales diariamente, el porcentaje de alumnos en las clases virtuales es del 95% el otro 5% de estudiantes no tiene acceso a internet. Esta situación es solventada gracias a que los docentes y personal administrativo propusieron opciones a los alumnos para continuar con su educación.

- El alumno puede llegar al establecimiento a recoger las guías de tareas y entregarlas cuando el maestro se lo indique.



- El alumno puede llegar a las instalaciones del CEM a recibir las clases virtuales, también puede hacer uso del equipo de computación para realizar tareas y entregarla a los docentes.

Entrevista 2: En general la comunicación interna del Centro Educativo Municipal funciona de una manera efectiva y eficiente entre docentes y personal administrativo. La Licenciada Yenifer Mayen comentó, “utilizamos la mensajería instantánea por *WhatsApp*. Este medio debe utilizarse para noticias y alertas que requieran de inmediatez como, por ejemplo, cierres, cambios de hora, y recordatorios” (Entrevista Mayén, 2021).

Esta constituye una forma directa de comunicación y, para asegurar su eficacia, se debe evitar transmitir a través de ella información secundaria que no tenga relación con el proceso educativo. El comentario hace énfasis para que se entienda que los canales de comunicación internos son estrictamente utilizados para temas y fines académicos.

Entrevista 3: Fernando Dávila comentó que, las vías y canales de comunicación que actualmente utilizan para continuar con la educación virtual han sido elegidos correctamente, ya que es un porcentaje alto 97% de estudiantes que siguen con la educación virtual a distancia. Los docentes y personal administrativo mantienen una comunicación constante con los estudiantes. Licenciada Yenifer “La plataforma *Edmodo*, *Google Meet* han sido de gran ayuda para continuar con el proceso educativo” (Entrevista a Mayen, 2021).

Las entrevistas realizadas permitieron identificar y explicar cómo funcionan los canales de comunicación entre docentes, personal administrativo y alumnos. Las plataformas digitales y aplicaciones que se están utilizando para continuar con la educación virtual durante la pandemia de COVID -19 en el 2021.

✓ *Google Meet*

Permite crear videoconferencias en tiempo real para las cuales se crea un acceso, los docentes envían la invitación a la reunión por correo electrónico. El CEM ha encontrado en el uso de esta plataforma digital una herramienta muy importante y sobre todo fácil de utilizar, y con ello se facilita la educación a todos los alumnos.



✓ *Edmodo:*

Román (2020) señala que es una plataforma educativa y de aprendizaje que permite la comunicación entre docentes, estudiantes y familias a través de un entorno cerrado y privado (aulas virtuales) en el que se puede interactuar, participar y colaborar.

Los docentes han implementado esta plataforma para continuar con la comunicación virtual con los alumnos en el año 2021, durante la pandemia de COVID - 19, a través de *Edmodo* los alumnos obtienen la información necesaria que necesitan saber respecto a las actividades del centro educativo.

✓ *WhatsApp:*

Es una de las aplicaciones, más utilizadas en el mundo, es versátil fácil de utilizar, compatible con la mayoría de los teléfonos inteligentes, la aplicación tiene varias funciones: enviar mensajes de texto, multimedia entre sus usuarios, enviar imágenes, fotografías, audios y además de eso se pueden hacer llamadas y videollamadas individuales y grupales.

El Centro Educativo Municipal ha utilizado *WhatsApp* como herramienta de comunicación a través de la creación de grupos cerrados para tener una comunicación directa constante con padres de familia.

✓ *Gmail:*

Ryte (2021) señala que Google Gmail es un servicio de correo electrónico gratuito proporcionado por el motor de búsqueda Google. Está disponible en más de 50 idiomas. En *Gmail*, los mensajes de correo se pueden enviar y recibir a través de una computadora, celular o tableta.

El CEM utiliza *Gmail* para mantener una comunicación efectiva entre docentes y personal administrativo. Los estudiantes también tienen acceso a esta plataforma virtual porque a través de su cuenta personal pueden ingresar a las clases virtuales impartidas por *Google Meet*. Los medios utilizados para continuar con la educación virtual durante la pandemia de COVID-19 en el año 2021, han sido elegidos con certeza ya que permiten que los alumnos del establecimiento continúen sus clases sin interrupción de manera virtual.



Durante la conversación los entrevistados comentaron que el establecimiento tiene algunas deficiencias en temas de identificación institucional (nombre y rotulación del establecimiento), falta de una cartelera o pizarrón informativo, no hay señalización e información de salidas de emergencia ni puntos de seguridad.

Detallaron que sería positivo tener un perfil en *Facebook* estrictamente para informar a los estudiantes las actividades del establecimiento. Con estas sugerencias se cerraron las entrevistas.

1.16.4 Grupos focales

Korman (2001) define un grupo focal como un conjunto de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde lo personal, un objeto de investigación. Esta técnica tiene característica de no contener preguntas directas, la conversación y los temas surgen con espontaneidad y acorde al flujo de desarrollo de la actividad.

Por temas de seguridad, prevención y restricción respecto a la pandemia no fue posible realizar esta actividad.

1.16.5 Encuestas

Es una técnica de recolección de datos utiliza comúnmente en la investigación cuantitativa, nos ayuda a recaudar datos a través de una muestra que se análisis en base a una población que es el objeto de estudio, Muñoz señala que “las encuestas es la información obtenida a través de cuestionarios los cuales tienen como fin identificar patrones y tendencias sobre algún fenómeno” (2011, p. 119). Esta técnica consigue información valiosa a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

1.16.5.1 Población

El Centro Educativo Municipal es un establecimiento de educación básica que tiene dependencia de la Alcaldía auxiliar de Mixco zona 4, actualmente el establecimiento cuenta con 7 aulas, baños y un laboratorio de informática. La cantidad total de alumnos es 633 distribuidos en dos jornadas: matutina y vespertina. El personal docente y administrativo se conforma por 27 trabajadores: dos



directoras, 17 docentes, cuatro personas de administración, cuatro personas destinadas a seguridad y limpieza.

1.16.5.2 Fórmula

Rabolini (2009) explica que la fórmula para calcular la muestra se constituye de la siguiente forma:

$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$
Donde:
Z= nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1-p Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para q
N= Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e= Error de estimación máximo aceptado
n= Tamaño de la muestra

1.16.5.3 Muestra

Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población (Rabolini, 2009).

El Centro Educativo Municipal cuenta con un total de 660 personas (población), la cifra incluye a docentes, alumnos y personal administrativo. Según la fórmula 243 es la muestra.

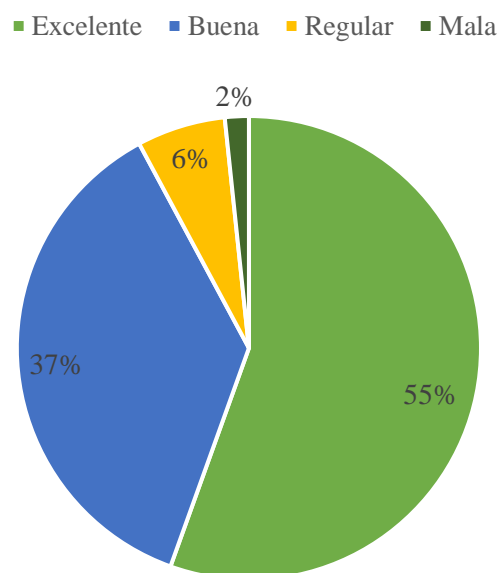
1.17 Interpretación de Resultados (gráficas)

A continuación, se desglosan los resultados de los cuestionarios de las encuestas que fueron respondidos por los estudiantes y el personal administrativo del CEM.



1. ¿Cómo califica la comunicación entre docentes y estudiantes en la educación virtual impartida por el Centro Educativo municipal durante la pandemia de Covid-19?

Figura 4. Gráfica de la calificación de la comunicación entre docentes y estudiantes



Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Calificación de la comunicación entre docentes y estudiantes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	133	54.6%
Buena	90	37.4%
Regular	15	6.3%
Mala	5	1.7%

Fuente: elaboración propia.

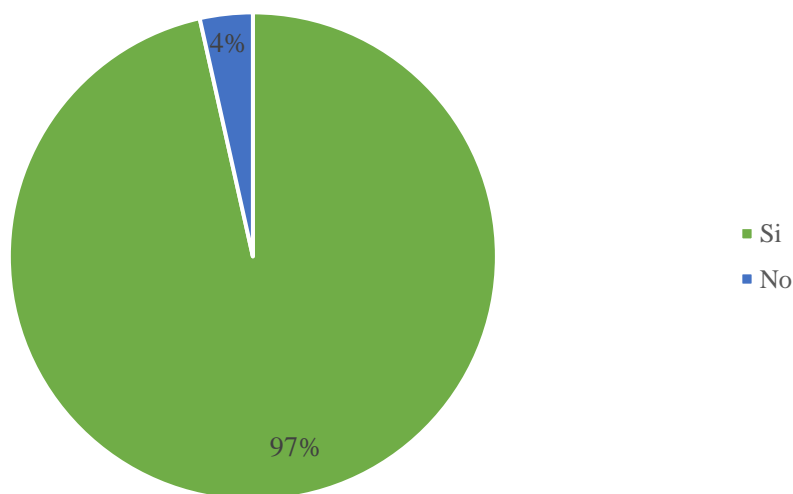
Total, encuestados: 243

Análisis: Con base a la muestra, 6 de cada 10 personas encuestadas aseguran que el establecimiento educativo mantiene una comunicación efectiva con los alumnos y 4 de cada 10 argumenta que la comunicación es buena. Los datos arrojados demuestran que existe una percepción favorable.



2. ¿Conoce usted cuales son las aplicaciones y plataformas digitales para continuar con la educación virtual que utiliza el Centro Educativo Municipal?

Figura 5. Gráfica del conocimiento de las aplicaciones y plataformas digitales



Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Conocimiento de las aplicaciones y plataformas digitales

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	234	96.5%
No	9	3.5%

Fuente: elaboración propia.

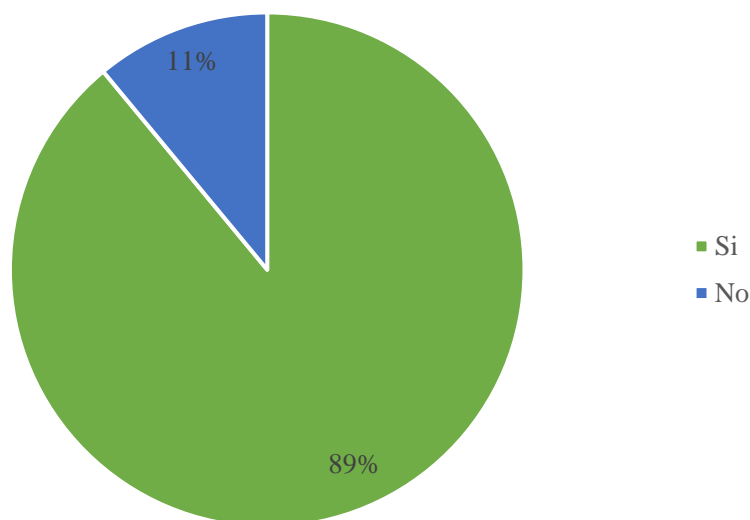
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra, 9 de cada 10 personas conocen las aplicaciones y plataformas para continuar con la educación virtual y 1 de cada 10 de los encuestados no conocen a profundidad dichas herramientas y su forma de uso adecuado.



3. ¿Considera que el establecimiento educativo ha utilizado los canales de comunicación adecuados (*Edmodo, WhatsApp, Meet* y *Zoom*) para continuar con la educación virtual?

Figura 6. Gráfica de la consideración sobre lo adecuado de los canales de comunicación



Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Consideración sobre lo adecuado de los canales de comunicación

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	216	89%
No	27	11%

Fuente: elaboración propia.

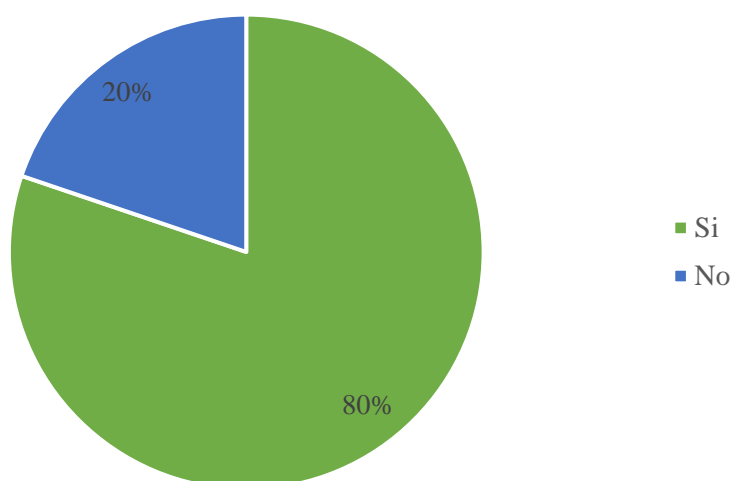
Total, encuestados: 243

Análisis: Según los datos de la pregunta número 3, los encuestados determinan que 8 de 10 personas encuestadas afirman que los canales adecuados de comunicación han sido utilizados correctamente para mantener contacto con los alumnos y 2 personas de cada 10 encuestadas argumentan que no se utilizan de forma oportuna dichos canales entre personal docente y alumnos.



4. ¿El establecimiento educativo tiene cartelera o muro informativo, para informar a los estudiantes de las actividades internas?

Figura 7. Gráfica del conocimiento sobre la información para estudiantes de actividades



Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Conocimiento sobre la información para estudiantes de actividades

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	195	80.2%
No	48	19.8%

Fuente: elaboración propia.

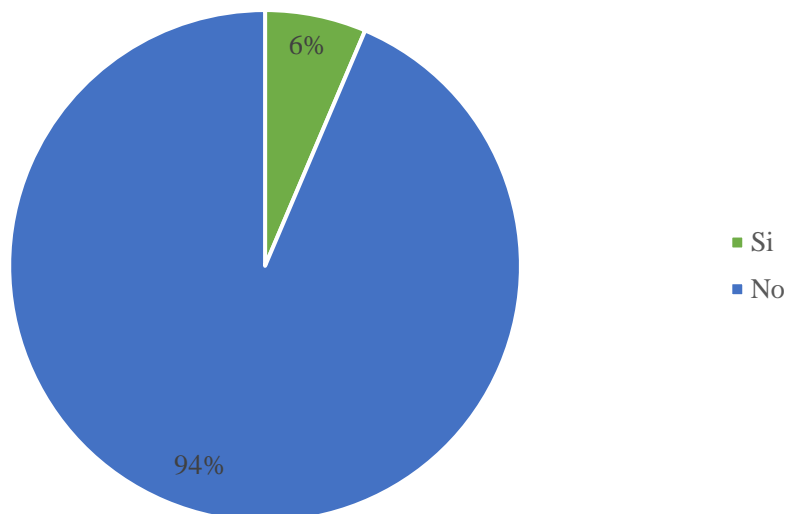
Total, encuestados: 243

Análisis: Según las personas encuestadas, 8 de 10 afirman que el centro educativo tiene una cartelera educativa para comunicarse con ellos, en la cual se postea información importante y 2 de cada 10 personas encuestadas opinan que no cuentan con dicha cartelera, provocando dudas que influyen en la comunicación entre personal docente y alumnos.



5. ¿Está debidamente identificado el establecimiento educativo (rótulo y/o nombre)?

Figura 8. Gráfica del conocimiento sobre la identificación del establecimiento educativo



Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Conocimiento sobre la identificación del establecimiento educativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	16	6.4%
No	227	93.6%

Fuente: elaboración propia.

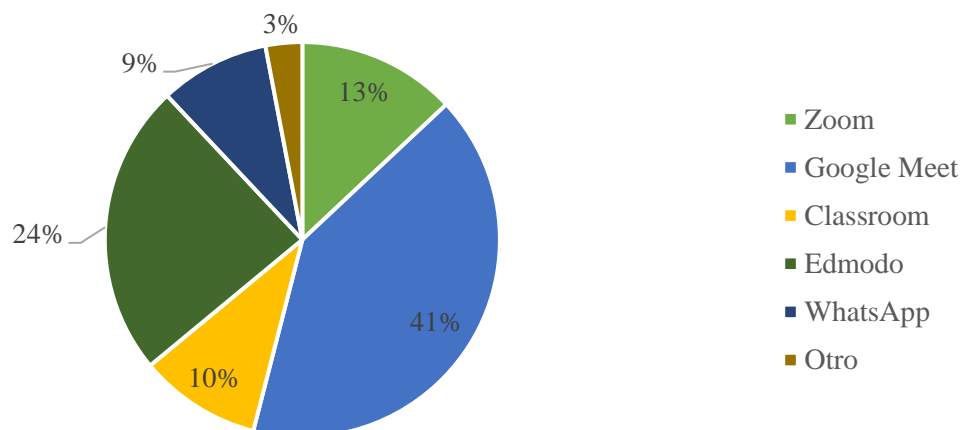
Total, encuestados: 243

Análisis: Los resultados según los encuestados, argumentan en un 9 de cada 10 personas encuestadas afirman que el centro educativo no está plenamente identificado y muestra complicaciones de búsqueda en su ubicación, mientras que en un 1 de cada 10 personas encuestadas argumentan que sí, haciendo referencia que sí saben cuál es la ubicación más no una rotulación específica.



6. ¿Qué canal de comunicación considera más efectivo para continuar con la educación virtual en el Centro Educativo Municipal?

Figura 9. Gráfica sobre la efectividad de los canales de comunicación



Fuente: elaboración propia.

Tabla 9. Efectividad de los canales de comunicación

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
<i>Zoom</i>	32	13%
<i>Google Meet</i>	100	41%
<i>Classroom</i>	24	10%
<i>Edmodo</i>	58	24%
<i>WhatsApp</i>	22	9%
Otro	7	3%

Fuente: elaboración propia.

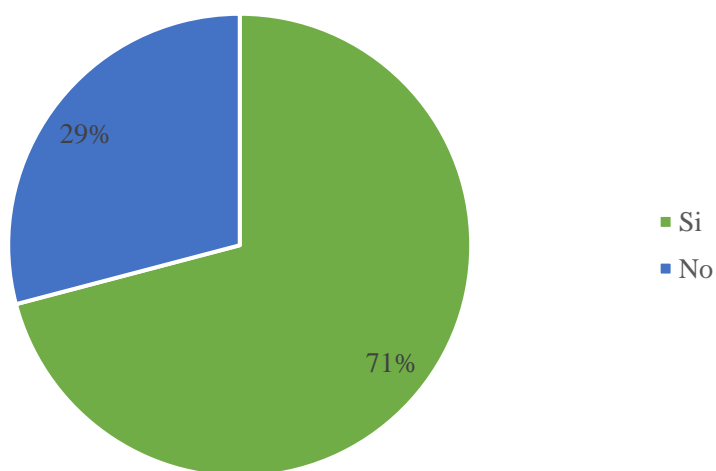
Total, encuestados: 243

Análisis: Según la muestra, 4 de cada 10 personas encuestados afirman que la aplicación más efectiva para las clases virtuales en *Meet*, debido a que es gratuita y de fácil uso y conectividad, mientras que 2 de cada 10 encuestados *Edmodo* y 1 de cada 10 afirmo que *Zoom*, siendo estas las respuestas más altas de la encuesta además argumentan que las aplicaciones antes mencionadas representan un consumo mayor de datos para la conexión.



7. ¿Recibió entrenamiento y/o capacitación sobre el uso de las aplicaciones y/o plataformas digitales (*Edmodo, Zoom, Meet, Gmail y WhatsApp*)?

Figura 10. Gráfica sobre el entrenamiento o capacitación previa para el uso de las plataformas



Fuente: elaboración propia.

Tabla 10. Entrenamiento o capacitación previa para el uso de las plataformas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	172	70.9%
No	71	29.1%

Fuente: elaboración propia.

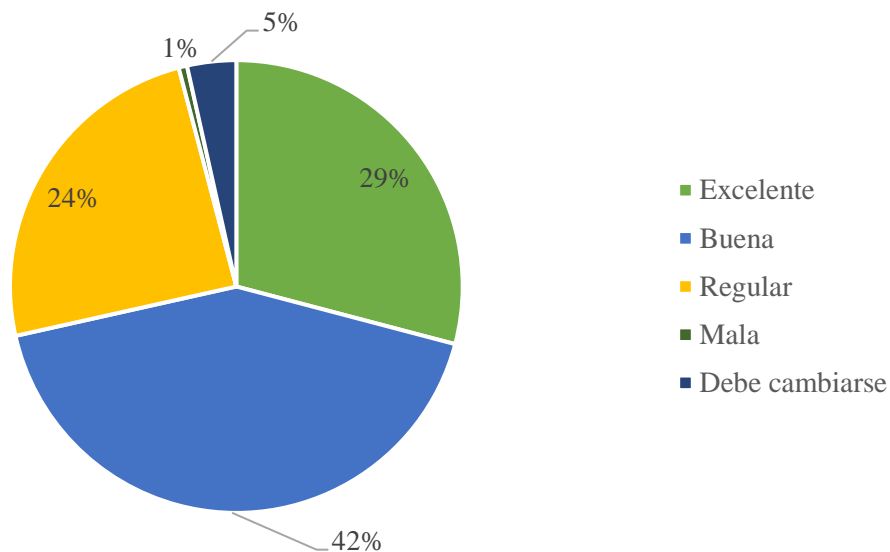
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra, 7 de cada 10 personas encuestadas afirman que, sí recibieron un entrenamiento para el uso de plataforma digital y de forma detallada cómo conectarse a las clases de forma oportuna, frente a 2 de cada 10 personas encuestadas que negaron que fueron retroalimentados sobre el uso correcto de la plataforma digital provocando con esto, retrasos en la asistencia a clases.



8. ¿Cómo califica las aplicaciones digitales que actualmente utiliza el Centro Educativo Municipal para continuar con la educación virtual?

Figura 11. Gráfica de la satisfacción sobre la aplicación



Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Satisfacción sobre la aplicación

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	71	29.1%
Buena	103	42.4%
Regular	59	24.4%
Mala	1	0.6%
Debe cambiarse	9	3.5%

Fuente: elaboración propia.

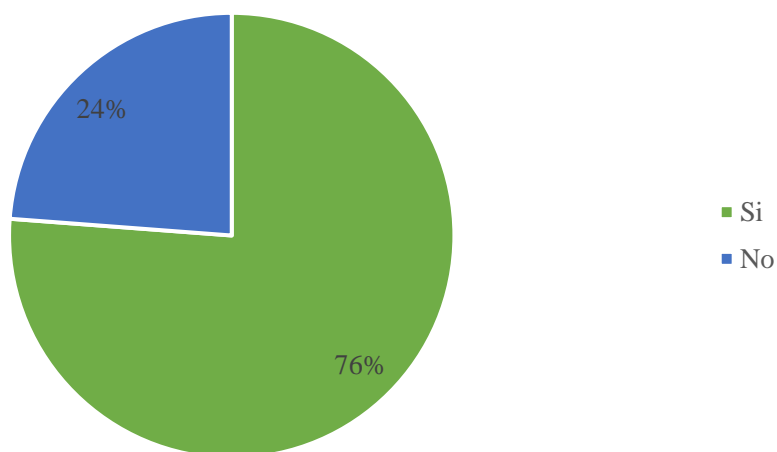
Total, encuestados: 243

Análisis: Según la muestra 4 de cada 10 personas encuestadas determino que la aplicación utilizada por el establecimiento es buena y la consideran funcional para su uso, un 2 de cada 10 afirmo que es excelente que no representa ningún problema y 2 de cada 10 asegura que es regular y que tiene fallas de conexión, argumentan que se debe cambiar y elegir otra más funcional.



9. ¿Utiliza el Centro Educativo Municipal un medio de comunicación alternativo para mantener la comunicación directa e inmediata con los estudiantes, en caso de que fallen las plataformas digitales que usan actualmente?

Figura 12. Gráfica sobre la utilización de medio de comunicación alternativo



Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Utilización de medio de comunicación alternativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	185	76.2%
No	58	23.8%

Fuente: elaboración propia.

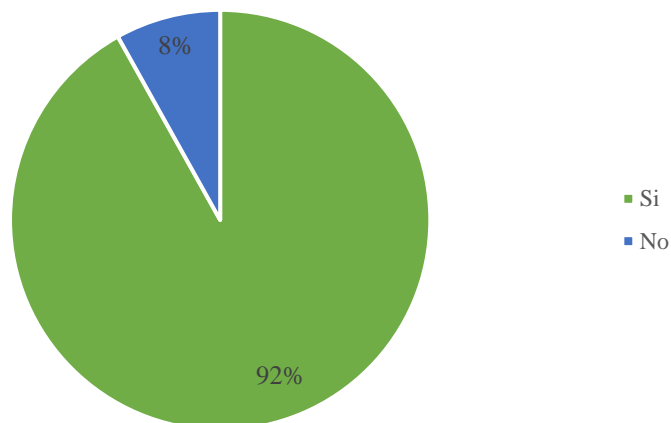
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra 7 de cada 10 personas encuestadas afirman que el establecimiento tiene un medio alternativo para mantener la comunicación con padres de familia y estudiantes efectivo, mientras que un 3 de cada 10 personas encuestadas negó poseer dicho canal alternativo de comunicación y que eso retrasa procesos de aprendizaje.



10. ¿Se le ha informado de manera continua y oportuna las medidas de prevención de COVID-19?

Figura 13. Gráfica de la información sobre las medidas de prevención de COVID - 19



Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. Información sobre las medidas de prevención de COVID - 19

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	223	91.9%
No	20	8.1%

Fuente: elaboración propia.

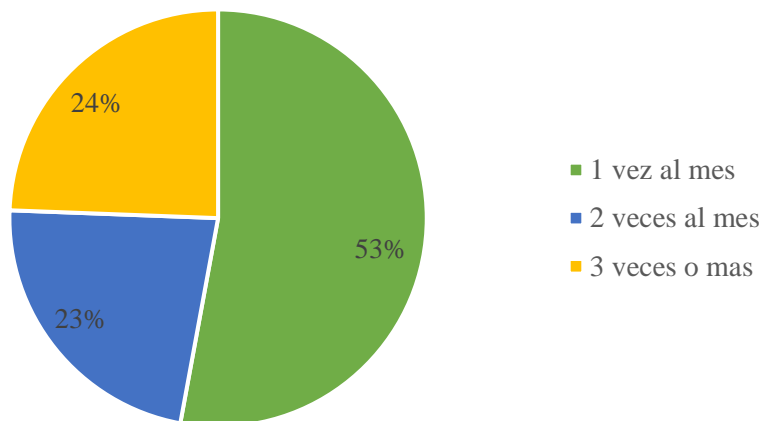
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra 9 de cada 10 personas encuestadas afirman haber recibido información relevante y concreta sobre la pandemia de forma oportuna, mientras que un 1 de cada 10 personas encuestadas negó haber sido informados de forma adecuada de las medidas de prevención que deben guardar.



11. ¿Con qué frecuencia el Centro Educativo Municipal se comunica con los padres de familia?

Figura 14. Gráfica sobre la frecuencia de la comunicación con los padres de familia



Fuente: elaboración propia.

Tabla 14. Frecuencia de la comunicación con los padres de familia

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1 vez al mes	129	52.9%
2 veces al mes	55	22.7%
3 veces al mes	59	24.4%

Fuente: elaboración propia.

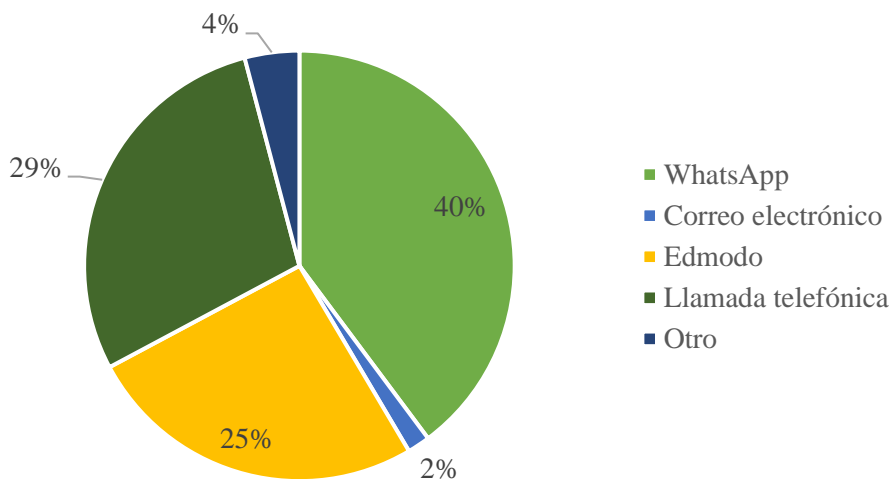
Total, encuestados: 243

Análisis: Según la muestra, 5 de cada 10 persona encuestadas afirmaron que el establecimiento se comunica una vez al mes con los padres de familia, mientras que 3 de 10 encuestados afirmaron que 3 veces al mes, el establecimiento se comunica con los padres de familia para detallar información sobre los alumnos y un 2 de cada 10 encuestados respondieron que 2 veces al mes el establecimiento se comunica con los padres de familia, para trasladar información importante sobre el progreso de cada bimestre.



12. ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza el establecimiento para comunicarse con los padres de familia?

Figura 15. Gráfica sobre los medios de comunicación utilizados por el establecimiento



Fuente: elaboración propia.

Tabla 15. Medio de comunicación utilizado por el establecimiento

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
<i>WhatsApp</i>	97	39.8%
Correo Electrónico	4	1.7%
<i>Edmodo</i>	62	25.7%
Llamada telefónica	70	28.7%
Otro	10	4.1%

Fuente: elaboración propia.

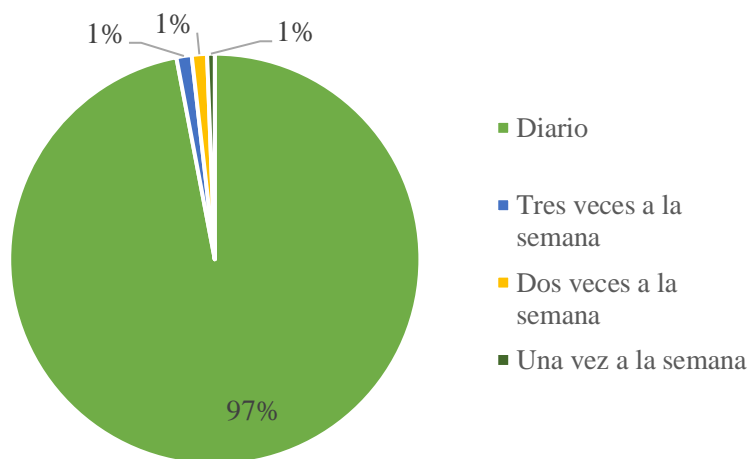
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra 97 de a personas encuetadas afirman que la vía de comunicación del establecimiento con los padres es *WhatsApp* debido a la rapidez que esta aplicación brinda, un 70 personas afirmaron que la llamada telefónica, 62 personas encuestadas afirmo que por medio de la aplicación *Edmodo* con mensajes que se postean en la plataforma de uso diario, 10 personas encuetadas delibera que se utiliza otro medio, y un 4 personas detalla que reciben información del establecimiento por correo electrónico.



13. ¿Con qué frecuencia se conecta a las clases virtuales durante la semana?

Figura 16. Gráfica de la frecuencia de la conexión semanal a clases



Fuente: elaboración propia.

Tabla 16. Frecuencia de la conexión semanal a clases

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Diario	236	97.1%
Tres veces a la semana	3	1.2%
Dos veces a la semana	3	1.2%
Una vez a la semana	1	0.6%

Fuente: elaboración propia.

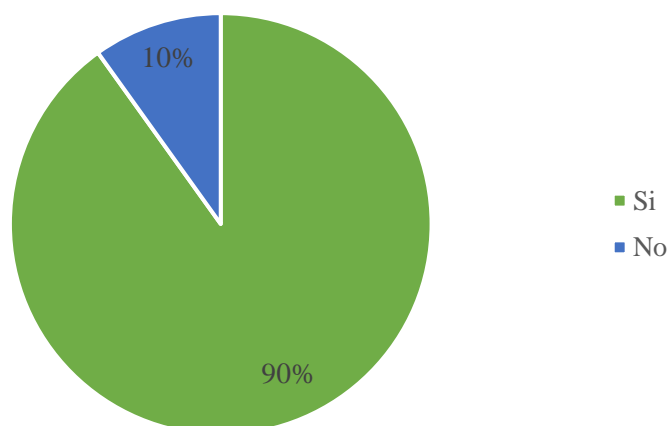
Total, encuestados: 243

Análisis: según los resultados 236 personas encuestadas argumentan que la asistencia a las clases virtuales en esta modalidad es a diario debido a que cuentan con internet en casa y equipo, 3 personas encuestadas argumentaron que dos y tres veces a la semana se conectan debido a que ocasionalmente compran internet y mantienen la conexión, otras 3 detallaron que solo 1 vez a la semana se pueden conectar debido a la falta de recursos en su totalidad en casa.



14. ¿Considera que el CEM debería tener una página oficial de *Facebook* informativa, exclusiva para que los estudiantes y padres de familia se mantengan informados sobre las actividades del establecimiento?

Figura 17. Gráfica de la consideración sobre la existencia de una página oficial de Facebook



Fuente: elaboración propia.

Tabla 17. Consideración sobre la existencia de una página oficial de *Facebook*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	219	90.1%
No	24	9.9%

Fuente: elaboración propia.

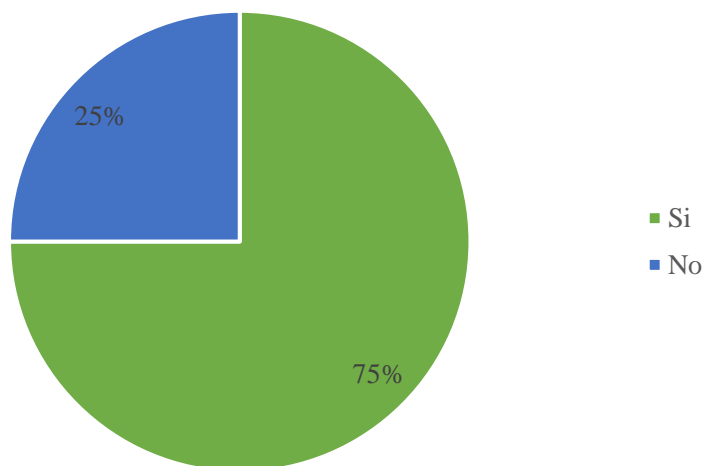
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra, 219 personas encuestadas afirman que, sí debería de existir una página oficial informativa, ya que esta serviría para mantenerse informados en cualquier momento y de forma rápida mientras que un 24 de las personas encuestadas anego la propuesta debido al poco manejo de redes sociales que algunos mantienen y no poseen experiencia en usar Facebook.



15. ¿Ha recibido información y/o capacitación sobre cómo debe actuar en caso de una emergencia de carácter natural (terremoto, temblor o incendio)?

Figura 18. Gráfica de la información previa sobre reacciones en caso de emergencia natural



Fuente: elaboración propia.

Tabla 18. Información previa sobre reacciones en caso de emergencia natural

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	182	75%
No	61	25%

Fuente: elaboración propia.

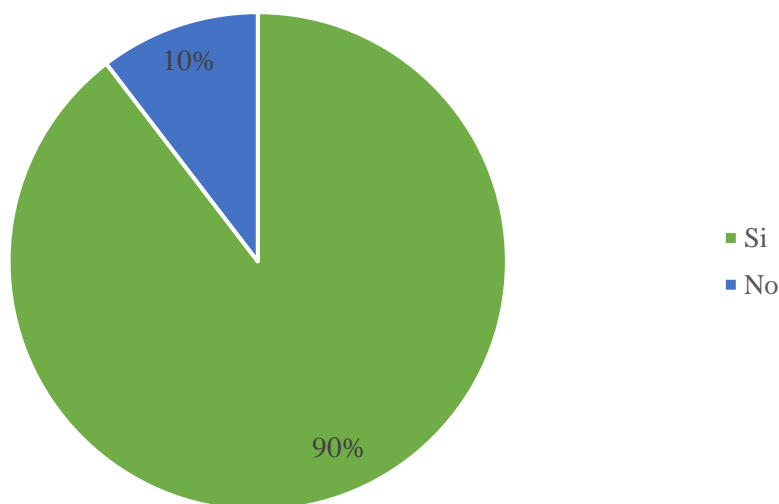
Total, encuestados: 243

Análisis: según la muestra, un 7 de cada 10 personas encuestadas afirmaron que si han recibido información al respecto de cómo actuar en una emergencia natural realizando simulacros y recibiendo charlas informativas, mientras que unas 3 personas encuestadas determinan que no recibieron esta información y consideran que hace falta reforzar dicha información de prevención.



16. ¿Considera oportuno que se identifique adecuadamente las salidas de emergencia y los puntos de reunión seguros para prevenir y reducir riesgos en el Centro Educativo Municipal?

Figura 19. Gráfica de la consideración sobre la identificación de puntos para reducción de riesgos



Fuente: elaboración propia.

Tabla 19. Consideración sobre la identificación de puntos para reducción de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	218	89.6%
No	25	10.4%

Fuente: elaboración propia.

Total, encuestados: 243

Análisis: según los resultados obtenidos por la muestra, 218 personas encuestadas afirmaron que deberían de existir una guía informativa para prever riesgos naturales de forma ilustrativa para que se conceptualice de mejor manera, mientras que un 25 negó que fuera necesario este tipo de guía.



1.18 FODA

El análisis FODA aborda las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, algunos lo definen de la siguiente manera.

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente (Riquelme, 2016, p. 8).

El análisis situacional FODA, como herramienta administrativa de las empresas ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles de la misma, haciendo énfasis en dos cuadrantes uno interno y otro externo. En el cuadrante interno, identificamos las fortalezas que son acciones que nos ayudan a seguir siendo rentables, debilidades que consisten en identificar los puntos que están causando fallas de forma interna.

En el cuadrante externo identificamos oportunidades, estas son acciones o puntos de partida para crecer como institución y lograr ser más competitivos, y también acá identificamos las amenazas, que son factores que vienen de afuera de la institución y como tal no podemos eliminar sino únicamente disminuir y buscar estrategias para contrastarlas.

El análisis FODA elaborado a cualquier institución pública o privada brinda un panorama claro de criterios que tiene la empresa para seguir creciendo y como incrementar la productividad de esta aprovechando todos los recursos disponibles, además evalúa las posibles causas que venga de afuera de la institución y que pueden causar un beneficio o bien un problema a resolver en la institución.

Es por lo que la elaboración de un análisis interno como tal determinará la situación general de forma actual de la institución y en base a los resultados, se deberá tomar cursos de acción para poder seguir siendo competitivos.

Figura 20. Diagrama de análisis FODA



Fuente: Elaboración propia



1.19 Problemas detectados en el Centro Educativo Municipal

Dentro de los principales problemas detectados en las encuestas y proyectados en el FODA son los siguientes:

Los resultados obtenidos por los cuestionarios, se concluye que un 90.1% de la muestra determinó que es necesario que el establecimiento, implemente una página oficial de *Facebook*, por ser un medio rápido para recibir información que detallen las actividades y temas educativos del establecimiento. El 89.6% determinó que si es necesario implementar una guía ilustrativa en el establecimiento para conocer todas las medidas de prevención y riesgos que se puedan ocurrir.

- El establecimiento no cuenta con un nombre institucional.
- No hay señales que identifique los puntos de reunión seguros.
- No están identificadas las salidas de emergencia.
- Se necesita implementar una página oficial de *Facebook* para que los alumnos se informen constantemente de las actividades del establecimiento educativo.
- No cuenta con una guía ilustrativa para la prevención de riesgos ante desastres naturales.
- No hay cartelera informativa para los alumnos en el establecimiento.
- Por su ubicación el ruido de los vehículos en las calles es constante.
- Riesgo de robo y/o algún tipo de violencia, en la zona del paseo los Campeones hay personas ebrias, drogadictas e incluso indigentes, y por lo mismo es preocupante porque la parte trasera del establecimiento no tiene un muro que resguarde la integridad de alumnos y la estructura física del establecimiento.
- Hay distracción visual por la situación que los vehículos pasan constantemente frente al establecimiento.
- No hay balcones, las ventanas están expuestas.



1.20 Planteamiento del problema comunicacional

¿Se debe reforzar la imagen institucional y la comunicación externa del Centro Educativo Municipal como herramienta de comunicación entre docentes, alumnos y padres de familia?

1.21 Indicadores de éxito

Actualmente, en tiempos de pandemia se cuenta con herramientas digitales de fácil acceso que constituyen canales de comunicación efectivos para planificar, ejecutar y evaluar estrategias de comunicación incluso a la distancia. La institución al estar limitada en recursos financieros para este tipo de proyectos cuenta con los siguientes indicadores de éxito:

- ✓ Apoyo de alcaldía auxiliar de zona 4 y 11 de Mixco.
- ✓ Equipo docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), Coordinadores y Asesores del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).
- ✓ Disposición total del estudiante de EPS
- ✓ Apoyo del equipo administrativo del CEM
- ✓ Escritorio
- ✓ Equipo de cómputo en buen estado
- ✓ Internet
- ✓ Impresora
- ✓ Uso de las instalaciones
- ✓ Vehículo
- ✓ Material didáctico

1.22 Proyecto a desarrollar

El proyecto para desarrollar se denomina

“Diagnóstico y Plan estratégico de comunicación externa para reforzar la imagen institucional del Centro Educativo Municipal dependencia de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 4”.



Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan estratégico de comunicación

Entonces se puede describir que el plan de comunicación es una hoja de ruta donde el comunicador plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público objetivo y cuándo deberá hacerlo. En esta ruta se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Es una manera de facilitar y ordenar las tareas y acciones que se realizarán.

Tironi y Ascanio (2012) señalan que la comunicación estratégica es la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político, en una relación armoniosa y positiva, desde el punto de vista de sus intereses y objetivos.

La comunicación es extensa, tal cualidad permite dirigir los enfoques comunicaciones en diferentes objetivos y direcciones, que se proyectan con el fin de crear y fortalecer la comunicación efectiva para empresas e instituciones.

Es interesante lo que describe Ens (2012) “La comunicación estratégica implica ante todo un gran esfuerzo por salirnos del *corset* de los mensajes, para abordar el espesor de la comunicación en tanto fenómeno que está haciéndose y rehaciéndose todo el tiempo” (p. 112).

La correcta planificación ayuda al comunicador a optimizar los recursos disponibles para ejecutar la estrategia de comunicación.

Proyecto a desarrollar: Plan Estratégico de Comunicación externa para reforzar la imagen institucional del Centro Educativo Municipal en zona 4 de Mixco.

2.2 Misión

Promover a través de la comunicación externa el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro Educativo Municipal.

2.3 Visión del plan

Una imagen institucional posicionada del Centro Educativo Municipal, fomentando en la mente de su público objetivo las cualidades y bondades de la institución para brindar un mejor servicio.



2.4 Elementos comunicacionales

Las definiciones de los elementos de la comunicación presentados a continuación corresponden a la teoría de Berlo (1984 pp. 24-40), los cuales se utilizaron de base en la presente estrategia de comunicación.

2.4.1 Fuente o emisor

El emisor o fuente, es quien genera el mensaje para ser transmitido, esto significa que la fuente o emisor en el Plan estratégico de comunicación es la autora del presente ejercicio profesional supervisado, quien a través de estrategias de comunicación propicia el fortalecimiento de la imagen institucional y la comunicación del Centro Educativo Municipal.

El proceso que sigue el emisor para comunicar su idea es el siguiente: decodifica la información en un sistema de símbolos mismos que deberán ser compartidos de forma clara para el receptor.

2.4.2 Receptor

Es quien recibe el mensaje, y que también puede fungir como emisor, se le conoce como receptor, destino y destinatario. Se trata de un individuo o grupo que conocen los signos que son estructurados con la finalidad de comunicarle un mensaje los cuales se hacen llegar a través de un canal. En el caso del plan de comunicación los receptores son los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo del CEM.

2.4.3 Mensaje

El mensaje se forma con la acción del emisor al codificar signos y enviarlos a través de un canal al receptor quien a su vez decodifica los signos y los relaciona con el contexto.

Para que el mensaje llegue con efectividad al receptor debe contener el mínimo de errores o fallas, es preciso conocer el contexto en que el mensaje será percibido. Gracias a la investigación del diagnóstico realizada por la estudiante del EPS el mensaje en el plan de comunicación está basado en los resultados de la investigación que se describen con claridad en las propuestas anteriormente presentadas.



2.4.4 Canal

Describe el canal como la vía en que será enviado el mensaje que se desea transmitir, el canal puede variar de acuerdo al contexto y a la atención y codificación del emisor. En el plan de comunicación los canales para distribuir el mensaje son, plataformas digitales como *Facebook*, capacitaciones impartidas por *Meet* y la colocación e identificación material comunicacional.

2.4.5 El contexto

Reúne varios aspectos tanto físicos, sociales y psicológicos del momento en que se produce el proceso de comunicación. El aspecto físico, es el lugar, las instalaciones del centro educativo, por lo tanto, los productos comunicacionales se ejecutarán en las instalaciones de la institución.

El contexto en el plan estratégico de comunicación se desarrolla en un entorno educativo, sumado a eso, se debe tomar en cuenta las disposiciones Gubernamentales que hasta el momento han decretado que se continúe con las clases virtuales por temas de COVID -19.

2.4.6 El ruido

Está representado por cualquier barrera u obstáculo que se presenta durante el proceso de comunicación provocando malentendidos o que el mensaje no sea recibido. Se puede presentar ruido fisiológico, Ejemplo: el cansancio o cualquier otra circunstancia que afecte a los trabajadores de la alcaldía auxiliar y que tal situación les impida recibir con éxito la información que se genera en la capacitación, generando con esto confusión.

Cabe mencionar que los ruidos pueden ser provocados por distintos fenómenos naturales, ejemplo: truenos, lluvia y cortes de electricidad.

2.4.7 La retroalimentación

Es la interacción entre el emisor y el receptor, es la parte en que el mensaje ha sido recibido y decodificado. La retroalimentación es la correcta aceptación y reconocimiento de la imagen institucional del Centro Educativo Municipal por su público objetivo.



2.4.8 Comunicación

El hombre por naturaleza desde tiempos antiguos se ha comunicado con sus semejantes por medio de distintas maneras: pinturas, rituales, números, signos y arte. La comunicación es la acción, relación e interacción que se produce entre seres humanos, para que exista comunicación debe existir un proceso que a su vez está formado por distintos elementos que le dan sentido.

Para autores como Fonseca la comunicación es definida como la “cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes” (Fonseca, 2011, p.2).

La esencia de la comunicación surge de lo más profundo de la naturaleza humana, tiene una dimensión personal y social, cuenta con un lenguaje hablado y escrito que a su vez están conformados por códigos y signos. La comunicación es inherente al ser humano, Ongallo también la define como “Un conjunto de procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la acción de relacionar una o varias personas, a las cuales llamaremos receptor y emisor, el fin es establecer lazos y alcanzar los objetivos entre los individuos que participan” Ongallo, (2017, p.11).

Aguado (2004) define que la comunicación es una necesidad humana de orden primario para no estar aislados. En la sociedad se valora tanto a las personas como a las organizaciones por lo que hacen, por lo que parecen, por lo que dicen y cómo lo dicen.

La comunicación está en constante construcción de los cambios de la sociedad, un ejemplo de tal cambio es cómo ha cambiado la comunicación a distancia, hace 50 años las personas se comunicaban a través de cartas y postales, hoy en 2021 en tiempos de pandemia, el contexto y la manera de comunicarse ha cambiado de una manera sorprendente.

Las plataformas digitales han jugado un papel muy importante en la comunicación y han ayudado a contrarrestar los efectos de la pandemia COVID-19. A través de estas herramientas digitales ha sido posible continuar en gran parte con las actividades sociales, económicas y educativas a distancia; esto quiere decir que la evolución en la comunicación también debe ir acompañado de la tecnología fusiona con el contexto social para formar un proceso de comunicación efectivo.



Hoy está más claro que la comunicación da forma e involucra a elementos múltiples y factores que hacen y motivan a la participación colectiva.

2.4.9 Comunicación externa

Comúnmente, se asocia la comunicación externa con la información que la empresa transmite a sus clientes.

Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (Collado, 2002, p.12).

Núñez (s.f.) detalla que la comunicación externa, son todas las actividades realizadas por la organización, cuyo propósito es mantener relaciones con el exterior, en la actualidad a este tipo de comunicación se le conoce como relaciones públicas.

2.4.10 El plan estratégico de comunicación

Toda organización, proyecto y persona, sean de naturaleza pública, privada, mixta u ONG, requieren de la interacción con “públicos” de diferente índole para lograr sus objetivos. Esta interacción es en esencia un proceso de comunicación y, como tal, requiere de una gestión profesional especializada...La forma de estructurar dicha gestión, con lógica, coherencia, propósito y efectividad es a través de la elaboración de planes estratégicos de comunicación (Aljure, 2015, p. 19).

Plan Estratégico de Comunicación (PEC) es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados (Montserrat, 2014).

Principalmente, debe contener los objetivos comunicacionales que se pretenden alcanzar, el grupo objetivo al cual va dirigido las acciones del plan, qué métodos se emplearán para la ejecución, un cronograma, presupuesto e instrumentos para su evaluación. Como en el presente informe, en donde se detalla cada uno de los aspectos mencionados.



2.4.11 Facebook

Se comenzó a utilizar oficialmente en 2005, Facebook es la principal red social utilizada actualmente en el mundo actualmente cuenta con más 350 millones de suscriptores. Esta red utiliza vínculos virtuales cuyo principal objetivo es dar soporte para producir, reproducir y compartir contenidos. Así mismo, Facebook llegó para ampliar las posibilidades de relación social a través de un dispositivo móvil o pc, con el paso de los años causó una revolución sensible en el mundo de la comunicación.

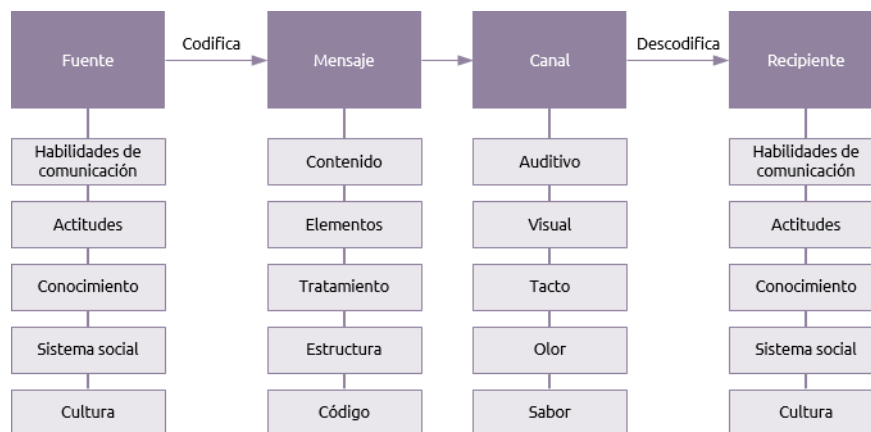
2.4.12 Señalética

La señalización de seguridad como comúnmente se le conoce a ayuda dado así, a la muchas de empresas e instituciones con el fin de informar y prevenir accidentes y situaciones de riesgo para los colaboradores en las áreas de trabajo.

Según el Manual NRD2 señalización de seguridad es aquella que, mediante una combinación codificada de símbolos, colores, formas, luces, comunicaciones verbales o gestos, proporciona una información relativa a la seguridad o salud en el trabajo.

La señalización de seguridad no es, por tanto, en sí mismo un método de lucha contra los riesgos, sino una herramienta que debe complementar a las medidas de protección implementadas en cualquiera de sus vertientes, ya sea en su vertiente de obligación de adoptar ciertos comportamientos, de prohibición de algunas prácticas o de información de la existencia de riesgos o de medios e instalaciones de protección.

Figura 21. La retroalimentación



Fuente: Berlo (1960)

2.5 Alcances y límites

Dentro del siguiente apartado se detallan los alcances y límites

2.5.1 Alcances

El presente plan de comunicación se enfocará directamente en la comunicación interna y el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro Educativo Municipal, el cual está constituido por los estudiantes del ciclo básico de ambas jornadas, personal administrativo y docente del establecimiento.

La realización de las actividades propuestas a través del diagnóstico está enfocadas a fortalecer la imagen institucional del Centro Educativo Municipal. Las actividades a realizar serán exclusivamente para la institución y sus instalaciones.

2.5.2 Límites

La ejecución de las estrategias planteadas y su presupuesto en el presente plan de comunicación está sujeto al criterio de las autoridades de la alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco y se llevarán a cabo solamente si las autoridades de la institución las consideran pertinentes.

Toda institución pública se maneja con mecanismo de gestiones y jerarquía para solicitar la aprobación y ejecución de proyectos, en el caso del plan de comunicación para el centro educativo,



se identificó que una de las limitantes es la tardanza en las gestiones y la autorización de las actividades propuestas a través del diagnóstico.

Otro factor a considerar es el bajo o nulo presupuesto que la municipalidad auxiliar ha destinado a la ejecución de las propuestas de los estudiantes de EPS.

2.6 Metodología para aplicación de la estrategia comunicacional

Sin lugar a dudas la pandemia COVID -19 vino a quebrantar aún más el sistema educativo en Guatemala, ha pasado más de un año desde que el presidente Alejandro Giammatei declarara estado de emergencia y por ende quedaron suspendidas las actividades educativas presenciales en todos los niveles.

La niñez guatemalteca se vio afectada sobre todo en aquellos casos donde no hay condiciones para mantener la educación a distancia, poco o nulo acceso a internet, o bien porque las condiciones habitacionales no lo permiten y en gran medida porque no hay adultos que acompañen la educación virtual de los niños.

La pandemia también ha brindado la oportunidad de optimizar el trabajo educativo a través de las plataformas digitales, tal es el caso del Centro Educativo Municipal CEM que ha logrado con éxito seguir impartiendo las clases de forma virtual a los alumnos de ambas jornadas. El establecimiento educativo ha utilizado de forma correcta, efectiva y oportuna los canales de comunicación los cuales son plataformas digitales como: *Edmodo*, *Google Classroom* y *Meet* y así llegar a un 97% de alumnos recibiendo clases diariamente desde que se declaró estado de emergencia. Incluso ha creado planes educativos para atender a los alumnos con dificultades económicas y que por ende no pueden acceder a internet.

Con base en el diagnóstico realizado anteriormente se identificó que es necesario implementar una estrategia de comunicación externa en el Centro Educativo Municipal zona 4 de Mixco. Dicha estrategia busca fortalecer la imagen institucional del CEM, utilizando para esto, acciones efectivas de comunicación, con el fin de llevar la información directa a los alumnos y a la comunidad en general de zona 4 de Mixco.



Una estrategia de comunicación externa es importante para mejorar la coordinación y ejecución de los procesos, y sobre todo con los 633 alumnos que tiene participación directa con las actividades del Centro Educativo Municipal.

Ante un esperanzador futuro regreso a clases se prevé que las actividades propuestas en plan de comunicación sean de mucha utilidad para optimizar la comunicación externa de la institución. Si la comunicación se realiza efectivamente, los resultados mejoran tanto interna como externamente.

La estrategia de comunicación externa consiste en fortalecer la imagen institucional a través de la elaboración y ejecución de actividades visuales, comenzando la elaboración y colocación de un rótulo institucional adecuado que identifique de forma inmediata las instalaciones del establecimiento.

Seguidamente se ejecutará la parte visual y señalética, para dar soporte al plan para la reducción de riesgos internos del Centro Educativo Municipal.

Una de las actividades diseñadas para mejorar la comunicación externa es la implementación de una página y grupo de *Facebook* exclusivo para los estudiantes de ambas jornadas, que les permita estar informados de manera inmediata sobre las actividades del CEM.

2.6.1 Objetivo de la estrategia

El objetivo general y los específicos se pueden definir de la siguiente manera:

2.6.1.1 Objetivo general

Fortalecer la imagen institucional y la comunicación externa del Centro Educativo Municipal de zona 4 de Mixco, Guatemala.

2.6.1.2 Objetivos específicos

1. Impulsar el posicionamiento y reconocimiento inmediato del edificio e instalaciones en el Centro Educativo Municipal.
2. Implementar nuevos canales de comunicación externa entre el Centro Educativo Municipal de zona 4 Mixco en Guatemala y su público objetivo.
3. Reducir los riesgos y la pérdida de vidas humanas, en caso de incendios o terremotos dentro de las instalaciones del Centro Educativo Municipal zona 4 de Mixco.



2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

1. Acción: Colocar un rótulo con el nombre del Centro Educativo Municipal de zona 4 de Mixco, en un lugar estratégico que sea fácil de visualizar.
12. Actividad: solicitar la cotización y costos para la elaboración del rótulo, así mismo, presentar la información a las autoridades del Centro Educativo Municipal para la aprobación del producto y su posterior ejecución.
2. Acción: crear un perfil institucional con el nombre del Centro Educativo Municipal zona 4 de Mixco en la aplicación de *Facebook*.
13. Actividad: Se debe solicitar la autorización del personal administrativo del Centro Educativo Municipal, ellos deben proporcionar el correo electrónico y el detalle de los datos que permanecerán en la portada y en el perfil institucional del CEM.
3. Acción: Instalar las flechas en material ACM para identificar las salidas de emergencia y pintar la señalética de puntos de reunión seguros.
- ✓ Identificar los lugares estratégicos para la instalación de flechas y pintura que detalla el croquis en “Plan de contingencia para evacuación de establecimientos educativos” dentro del Centro Educativo Municipal.
4. Instalación de cartelera informativa para estudiantes del Centro Educativo Municipal.
- ✓ Hacer la cotización de la cartelera que se sugiere sea de madera y corcho, se le presentarán los costos al personal administrativo del CEM, para que analicen y aprueben la propuesta y se ejecute la instalación.



2.6.4 Los indicadores para medir su cumplimiento

Reconocimiento: en consecuencia, a las acciones del plan estratégico de comunicación exista un reconocimiento inmediato de las instalaciones del CEM. Por ende, esto implica un posicionamiento en la mente de nuestro público objetivo.

Tal reacción se podrá medir a través de la observación directa y con encuestas, las cuales servirán para medir la percepción de los estudiantes, después de mostrarles de forma virtual por medio de la página de FB, las mejoras en temas de comunicación realizadas en su establecimiento.

La página de *Facebook* será utilizada como herramienta para hacer llegar el mensaje a los estudiantes de las mejoras realizadas en el centro educativo y de esta forma fortalecer la imagen institucional del CEM, la página también permitirá documentar la reacción de los mismos cuando vean los productos comunicacionales ejecutados en su institución.

Participación: una de las propuestas en el plan de comunicación es crear una página oficial de *Facebook*. Se podrá medir su efectividad, a través del monitoreo y administración de la página, un ejemplo es: cuántos alumnos se han unido al grupo, también se podrá medir la aceptación del nuevo canal de comunicación, haciendo un recuento de cuántos alumnos interactúan con las publicaciones del CEM.

Seguimiento: Se propone al personal administrativo del CEM realizar acciones como un “en vivo” en la página de *Facebook*, para conectar e involucrar a los alumnos, con el fin de dar a conocer las acciones comunicacionales que se realizaron en el establecimiento.

Esta página será de uso exclusivo para estudiantes, docentes y personal administrativo del CEM.

Cabe mencionar que todas las acciones comunicacionales realizadas tendrán más énfasis y beneficios para los estudiantes al momento de regresar a las clases presenciales.

2.6.5 Los instrumentos

Se contrató los servicios de la empresa Alumi Plastik, para la elaboración del rótulo del centro Educativo Municipal CEM. Dicho rótulo se elaboró en material PVC con estructura metálica y fondo interno iluminado.



Se apoyará la implementación de nuevos canales de comunicación, a través de la plataforma digital *Facebook*, que permite crear de forma gratuita páginas y grupos institucionales que permitirán reforzar la comunicación externa del Centro Educativo Municipal.

Se contactó a la empresa Rotulación Global para la elaboración e instalación de las flechas que identifican las salidas de emergencia fabricadas en material ACM, un material sugerido por el manual de CONRED, N-NRD2.

Se contrataron los servicios de un diseñador ilustrador para la realización de la cápsula audiovisual de servicio al cliente y atención al vecino, diseñada para fortalecer la comunicación interna y externa en la alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco.

Se propone la fabricación de las carteleras informativas para la alcaldía auxiliar, se propone que se realicen en material de aluminio, de esta manera será posible moverlas con facilidades de un lado a otro.

2.6.6 Actividades para la operatividad de la estrategia

Propuesta 1: Colocación de rótulo en las instalaciones del (CEM)

Se requiere solicitar la cotización del rótulo, para que posteriormente se dé la autorización por el arquitecto Héctor Valdez alcalde auxiliar y parte del personal administrativo para la colocación en las instalaciones del CEM. Materiales, letras elaboradas en PVC, acrílico lechoso e iluminación *led* interior de 1.20 cm de alto cada letra a proporción con estructura mecánica atornillada. Dicha estructura será colocada a un costado del aula de informática.

Propuesta 2: Crear un grupo de *Facebook* informativo, el cual será de uso exclusivo para estudiantes y docentes del Centro Educativo Municipal. La gestión y manejo de la página estarán a cargo del personal administrativo del (CEM) ya que la información que ahí se compartirá es exclusiva para padres y alumnos del establecimiento.

Propuesta 3: Ejecutar la parte visual del “Plan de Evacuación y reducción de riesgos para centros Educativos” enviado por el Ministerio de Educación y avalado por CONRED.

Esto significa pintar las señales de los puntos de seguridad y colocar correctamente las señales de salidas de emergencias y puntos de reunión seguros que se definen en el plan



Propuesta 4: Colocar una cartelera informativa para los alumnos, dentro del establecimiento, y de esta manera transmitir la información importante de las actividades que se realizan dentro del Centro Educativo Municipal.

La cartelera para el CEM está cotizada en marco de madera y fondo de *plywood*.

2.7 Financiamiento

La estudiante que está realizando el Ejercicio Profesional supervisado EPS será quién aporte el recurso monetario para ejecución del proyecto.

2.8 Presupuesto

El presupuesto se detalla dentro de la tabla siguiente

Tabla 20. Presupuesto general del plan estratégico de comunicación

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Asesoría profesional	Q. 10,000	Q.10,000.00
1	Rótulo CEM en PVC	Q. 3,200.00	Q.3,200.00
1	Creación de página de y grupo privado <i>Facebook</i> .	Q. 00	Q.00
12	Flechas en acrílico ACM	Q.41	Q.492.00
3	Ejecución de pintura de los puntos de reunión seguros CEM.	Q.60.00	Q.180.00
1	Cartelera informativa para estudiantes del CEM	Q.500.00	Q.500.00
TOTAL, ESTIMADO*			Q 14,372

Fuente: elaboración propia.



2.9 Beneficiarios

- ✓ Directos: La ejecución del plan estratégico de comunicación beneficiará a 633 alumnos de ambas jornadas, 14 docentes, personal administrativo y alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco.
- ✓ Indirectos: padres de familia, familiares de los estudiantes, estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, vecinos de la zona 4 y todo el municipio de Mixco.

Así mismo, a visitantes y familiares de los estudiantes, se constituyen como beneficiarios indirectos. Cabe mencionar, que el informe de investigación también beneficiará a los futuros estudiantes que lo utilicen como antecedente bibliográfico.

2.10 Recursos humanos

Los recursos humanos se detallan dentro de la siguiente tabla

Tabla 21. Recursos humanos

Personal	Puesto	Actividad
Arq. Héctor Valdés	Alcalde Auxiliar	Validación y autorización en el desarrollo del plan de comunicación.
Lic. Fernando Dávila	Coordinador Académico de CEM	Supervisión de estudiantes
Licda. Yenifer Mayen	Directora de CEM	Apoyo en la ejecución de proyectos
Edit Paredes	Estudiante de EPS	Elaboración y desarrollo de todas las actividades para la ejecución del plan de comunicación.
Supervisores de ECC y USAC	Coordinadores y supervisores de EPS21	Programación de actividades, videoconferencias, proporcionar apoyo y brindar asesoría durante el proceso.

Fuente: Elaboración Propia.

2.11 Área geográfica de acción

El proyecto se ejecutará en las instalaciones del Centro Educativo Municipal ubicado en 2ª. Av. 5-80 Mixco Paseo Los Campeones Montserrat II zona 4 de Mixco.



2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

El cuadro comparativo de la estrategia se presenta dentro de la siguiente tabla.

Tabla 22. Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Rotulo de CEM, letras elaboradas en PVC, acrílico lechoso e iluminación led interior de 1.20 cm de alto cada letra a proporción con estructura mecánica atornillada	Reconocer de forma inmediata las instalaciones del Centro Educativo Municipal.	Q. 3,200.00	Estudiante de EPS, alcalde auxiliar, coordinador académico y directora de CEM	Centro Educativo Municipal, Zona 4 Mixco	Estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo	jul-21
Creación de una página de Facebook oficial de informativa	Informar a padres de familia y alumnos de las actividades que se realizan en el CEM.	ninguno	Estudiante de EPS, asesor	Centro Educativo Municipal, Zona 4 Mixco	Estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo	jul-21
Cartelera informativa, de tamaño rectangular fabricada con madera.	Informar a los estudiantes de las actividades del CEM.	Q. 614	Estudiante, carpintero	Centro Educativo Municipal, Zona 4 Mixco	Estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo	Julio-21
Capsula audiovisual de servicio al cliente Elaboración de afiches de servicio al vecino comunicación interna y externa.	Capacitar al personal municipal en servicio al cliente y atención al vecino.	Q. 500.00	Estudiante EPS, Asesor de Recursos Humanos	Centro Educativo Municipal, Zona 4 Mixco	Personal administrativo de la alcaldía auxiliar de zona 4 Mixco.	ago-21
Colocación de señalética para ejecutar la parte visual del "Plan de Evacuación y Reducción de Riesgos para Centros Educativos"	Reducir los riesgos ante desastres naturales en el centro educativo.	Q. 885	Estudiante EPS, pintor	Centro Educativo Municipal, Zona 4 Mixco	Estudiantes, docentes y personal administrativo.	ago-21

Fuente elaboración propia.

2.13 Cronograma de Plan de Comunicación

El plan de comunicación se detalla dentro de la siguiente tabla.



No.	Actividad	Mes																							
		Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre							
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
1	Presentación de plan estratégico																								
2	Presentación de la propuesta para su aprobación																								
3	Corrección de la propuesta																								
4	Aprobación de propuesta																								
5	Autorizar la elaboración del rótulo CEM																								
6	Colocar Rótulo																								
7	Creación de página de Facebook																								
8	Cotización y compra cartelera																								
9	Colocación de cartelera																								
10	Colocación de señalética																								
11	Taller de servicio al cliente																								
12	Correcciones a la guía segunda fase																								
13	Elaboración del informe final																								
14	Presentación de borrador de informe final para revisión																								

Fuente: elaboración propia.



Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

La ejecución consiste en llevar a cabo todas las actividades planificadas con anterioridad en un plan de comunicación. “La ejecución de proyectos se encarga de la coordinación de personas y de los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de gestión previsto, y también integra y realiza las actividades del proyecto de acuerdo con este plan” (Morales, 2020, p. 148).

A continuación, se describen cada una de las actividades aprobadas y ejecutadas en la institución Centro Educativo Municipal, dependencia de la alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco.

3.1 Instalación de rótulo institucional en el Centro Educativo Municipal

A través de la investigación y recolección de datos realizadas en el diagnóstico de comunicación, se identificó la necesidad de fortalecer la imagen institucional del Centro Educativo Municipal, ya que las instalaciones no cuentan con un rótulo institucional visible que los identifique de inmediato, se autorizó la ejecución e instalación de este.

Tabla 23. Actividad 1- Instalación de rótulo del (CEM)

Objetivo de la Actividad	Fortalecer la imagen institucional del Centro Educativo Municipal.
Medio Utilizado	Elaboración de letras en PVC, acrílico lechoso e iluminación <i>led</i> interior de 1.20 metros de alto cada letra a proporción, con el texto CEM, más instalación con estructura metálica atornillada. Fecha de ejecución 03 de agosto 2021.
Área Geográfica	2da Av. 5-80 zona 4 de Mixco Montserrat II.
Presupuesto en esta Acción	Q.3,200.00

Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Instalación de rótulo en Centro Educativo CEM



Fuente: fotografía tomada por la autora.

3.2 Creación de perfil y grupo cerrado de *Facebook* para estudiantes del CEM

Esta actividad se realiza con base a los resultados arrojados en las encuestas realizadas a los alumnos, de los cuales el 90.1% consideraron necesario la creación de un medio de comunicación accesible, fácil de utilizar y que sea de uso exclusivo para estudiantes y docentes del CEM.

Cabe resaltar que el estudiante de EPS, apoyó al CEM con la realización del perfil y grupo de *Facebook*, la directora del establecimiento fue quien compartió las imágenes y el nombre que debían ir tanto en la portada como en el perfil de este.

Seguidamente se redactó una carta entregando el dominio y todo lo concerniente a la administración de esta, serán las autoridades y personal administrativo que se encarguen de las publicaciones y de socializar el link entre los alumnos del establecimiento.

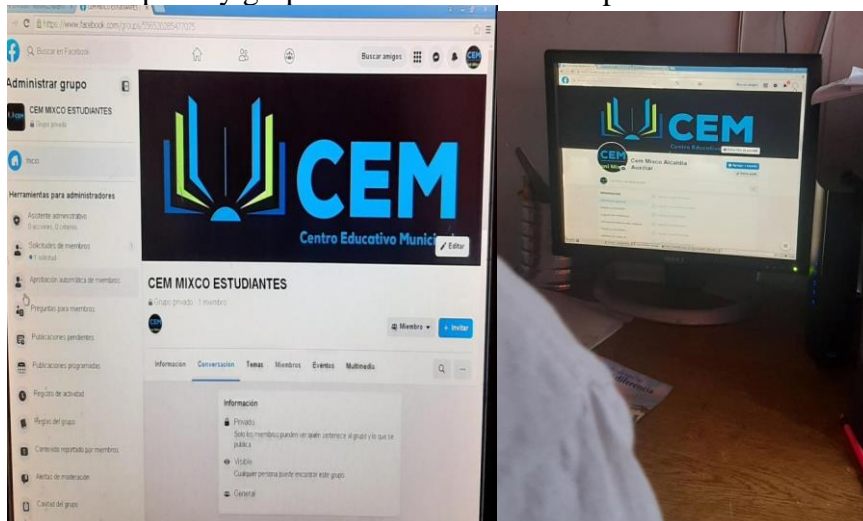
Tabla 24. Actividad 2- Creación de perfil y grupo de Facebook

Objetivo de la Actividad	Ampliar los canales de comunicación interna del Centro Educativo Municipal.
Medio Utilizado	Creación de un perfil y grupo cerrado a través de la aplicación digital <i>Facebook</i> . Fecha de ejecución 13 de julio 2021.
Área Geográfica	2da Av. 5-80 zona 4 de Mixco Montserrat II.
Presupuesto en esta Acción	Q.00

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presentan capturas de pantalla del momento de la creación del perfil y el grupo cerrado. Así mismo, las imágenes de cómo quedó el perfil y grupo en *Facebook* con sus respectivos links.

Figura 23. Creación del perfil y grupo cerrado de *Facebook* para el Centro Educativo Municipal



Fuente: fotografía capturada por la tesista

El grupo cerrado derivado del mismo perfil: CEM MIXCO ESTUDIANTES a su respectivo link.

<https://www.facebook.com/groups/556520285477075>



Figura 24. El perfil de *Facebook*: Cem Zona Cuatro de Mixco y su respectivo *link*



Fuente: fotografía capturada por la estudiante

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100070790645979>

3.3 Colocación, identificación y pintura de señalética

Durante la observación directa realizada en el Centro Educativo Municipal se identificó que el establecimiento no había ejecutado la parte visual del Plan de contingencia para la evacuación del establecimiento Centro Educativo Municipal CEM zona 4 de Mixco” que el Ministerio de Educación envía a todos los centros educativos.

Se resaltó la importancia de ejecutar la parte visual del plan, ya que es un centro educativo y ende deben tener la señalización para prevenir y reducir riesgos dentro del mismo.

La actividad se trabajó bajo los lineamientos del manual que posee el CEM y con las especificaciones en cuanto a material que sugiere la CONRED (2019) en el Manual de uso para la norma de prevención de desastres NRD2.



Tabla 25. Actividad 3- Señalética ejecución de la parte visual del plan para la reducción de riesgos.

Objetivo de la Actividad	Informar, reducir y prevenir los riesgos en el Centro Educativo Municipal.
Medio Utilizado	<p>Se solicitó la elaboración e instalación de 12 señales de ruta de evacuación (flechas) en material ACM (no inflamable que solicita CONRED en el manual NRD2), medidas base 13.7, altura 9.1 con una visibilidad de 5 metros. Fecha 20 de julio 2021, la instalación fue realizada por Rotulación Global S.A.</p> <p>Se realizó la identificación y pintura de los puntos de reunión seguros, según el croquis en el manual del CEM.</p> <p>Las imágenes se realizaron con pintura acrílica con los colores que especifica el manual. Fecha de actividad 26 de julio de 2021.</p> <p>La persona encargada de realizar la pintura de los puntos de reunión seguros fue el señor Jorge Choz, pintor profesional.</p>
Área Geográfica	2da Av. 5-80 zona 4 de Mixco Montserrat II.
Presupuesto en esta Acción	Q.700

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se adjuntan las imágenes de los lineamientos seguidos para la ejecución de la actividad y las respectivas fotografías del resultado final.

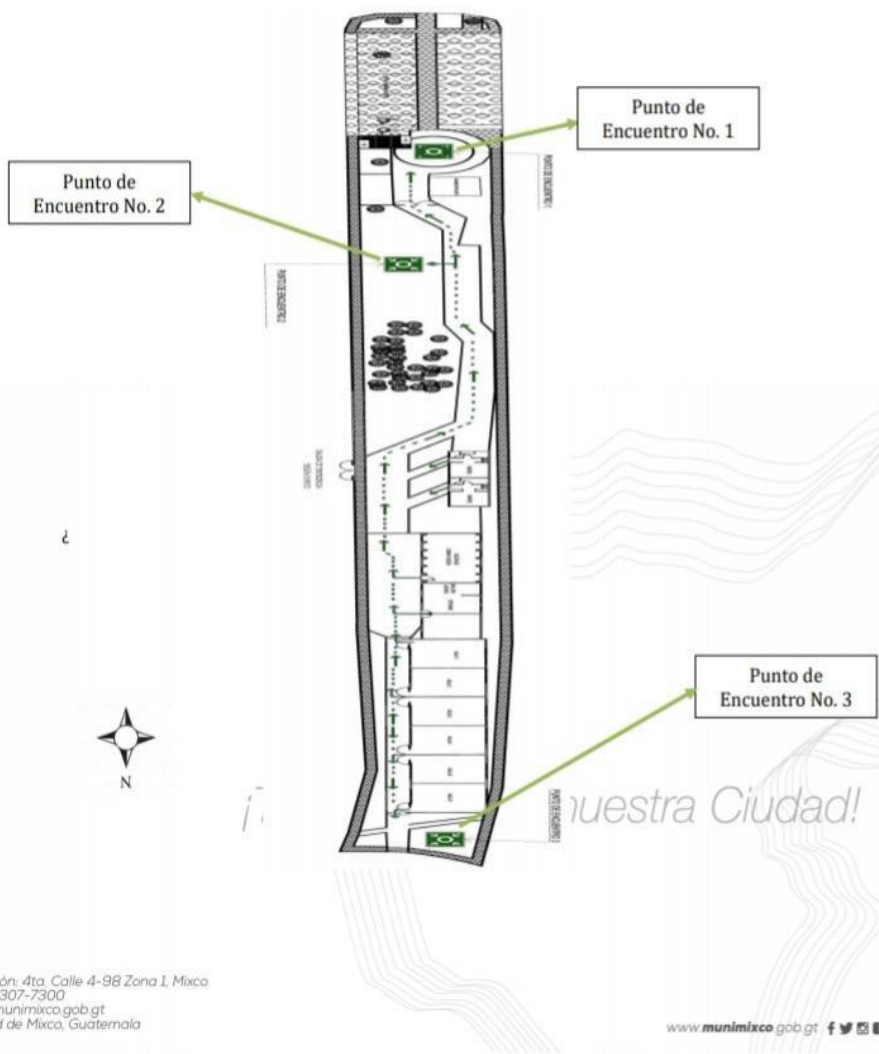


abajando por nuestra Ciudad!



PLANOS Y RUTAS DE EVACUACIÓN

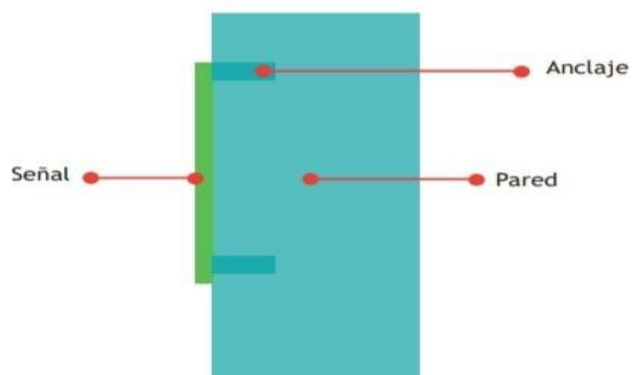
Croquis completo de ruta de evacuación



17. SEÑALIZACIÓN

17.1 Materiales apropiados y anclaje

Las señales deberán fijarse de forma segura por medio de anclajes metálicos, pernos o tornillos de expansión, a superficies no combustibles o pedestales anclados al suelo, sin obstruir la ruta de evacuación.



El material de las señales de ruta de evacuación deberá ser ACM, Metal o cualquier otro material que no sea combustible, no debe utilizarse vinil o pintura con bases inflamables.



Manual de uso para la Norma de Reducción de Desastres Número 2 -NRD2-

17.2 Tamaño y Distancia

El tamaño de las señales dependerá de la distancia de observación, de 5 a 50 metros.

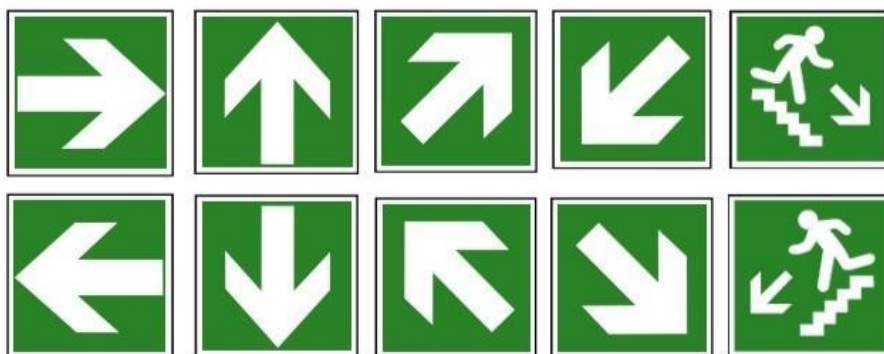
Tabla 2: Dimensiones de Rótulos de Señalización

Distancia de Visualización En Metros	Superficie Mínima en cm ²	Señales de Ruta de Evacuación y Salidas de Emergencia	Rótulo de Carga de Ocupación Máxima	
		Cuadrado Dimensión de cada lado en cm	Rectángulo Dimensiones en cm Relación: Base 1.5: Altura 1	
			Base	Altura
5	125	11.2	13.7	9.1
10	500	22.4	27.4	18.3
15	1125	33.5	41.1	27.4
20	2000	44.7	54.8	36.5
25	3125	55.9	68.5	45.6
30	4500	67.1	82.2	54.8
35	6125	78.3	95.9	63.9
40	8000	89.4	109.5	73.0
45	10125	100.6	123.2	82.2
50	12500	111.8	136.9	91.3

Manual de uso para la Norma de Reducción de Desastres Número 2 -NRD2-

17.4.2 Señalización de vía de evacuación

Indica una vía de evacuación o escape. Instalación: en muros de edificios públicos y privados.



17.4.3 Señalización de zona segura

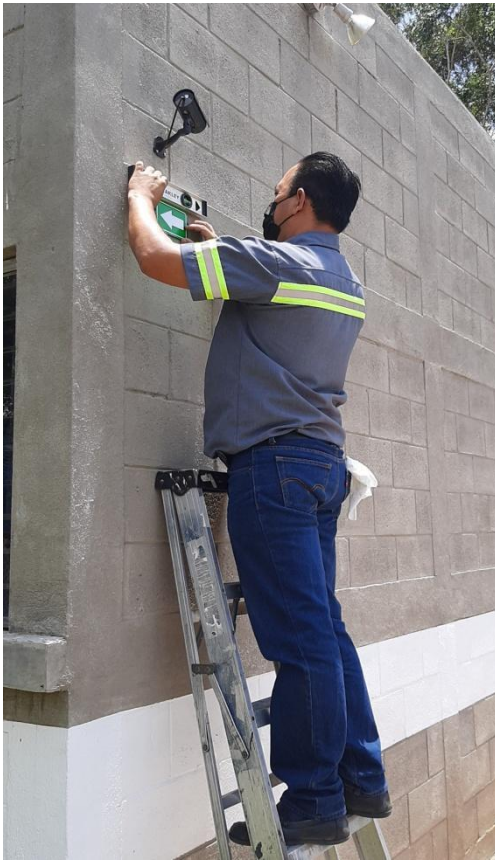
Instalación: en lugares visibles como; patios, estacionamientos o cualquier zona que no represente riesgo inminente de caída de vidrios u otros elementos en caso de sismo o incendio.



17.4.4 Punto de reunión

Localización externa de un inmueble, identificada para reunir al personal que desaloja las instalaciones de manera preventiva y ordenada, posterior a una evacuación. Se deberá instalar en lugares visibles como: patios, estacionamientos o cualquier zona que no represente riesgo.









3.4 Cartelera informativa para estudiantes del Centro Educativo Municipal (propuesta)

Se identificó durante la observación que el Centro Educativo Municipal carece de una cartelera informativa interna para los estudiantes.

Debido a la pandemia COVID -19 las clases presenciales llevan suspendidas desde marzo del 2020, y por la misma razón las autoridades del CEM sugirieron que la actividad se ejecute al momento de retomar clases presenciales, por motivos de mantenimiento y limpieza.

Tabla 26. Actividad 4- Cartelera informativa estudiantes –CEM-

Objetivo de la Actividad	Ampliar los canales de comunicación interna del Centro Educativo Municipal.
Medio Utilizado	Cartelera fabricada en madera con corcho al centro.
Área Geográfica	2da Av. 5-80 zona 4 de Mixco Montserrat II.
Presupuesto en esta Acción	Q.500.00

Fuente: elaboración propia.



3.5 Actividades y calendarización

3.5.1 Calendarización de videoconferencias EPS Licenciatura 2021.

Fecha	Tema	Conferencista
18/01/2021	Reunión informativa EPS	Dr. José Torres
2/02/2021	Reunión Árbol de problemas y FODA	Licda. Krista Ramírez
3/02/2001	Reunión Métodos de investigación	Dr. Julio Ochoa
4/02/2021	Reunión Diagnóstico y fases de EPS	Licda. Evelyn Hernández
5/02/2021	Reunión Comunicación organizacional	Licda. Brenda Chacón
8/02/2021	Reunión Normas APA y estilo	Silvia Pérez Telón
9/02/2021	Reunión Medidas preventivas en salud, seguridad ocupacional y COVID-19.	Lic. Víctor Figueroa
10/02/2021	Reunión informativa EPS	Dr. José Torres
17/02/2021	Reunión Herramientas Digitales	Lic. Maynor Martínez
23/02/2021	Reunión de introducción del grupo 5	Licda. Brenda Chacón
4/03/2021	Reunión de Grupo 5 "Plan de Comunicación"	Licda. Brenda Chacón
15/03/2021	Reunión informativa EPS	Dr. José Torres
24/03/2021	Reunión Diagnóstico de la investigación Parte 1	Lic. Marco Rosales
6/04/2021	Reunión Diagnóstico de la investigación Parte 2	Lic. Marco Rosales
12/04/2021	Reunión de Grupo 5	Licda. Brenda Chacón
24/04/2021	Reunión de Grupo 5	Licda. Brenda Chacón
4/05/2021	Reunión de Grupo 5	Licda. Brenda Chacón
14/05/2021	Reunión Informativa Fase 2	Dr. José Torres
31/05/2021	Reunión Informativa "Plan de Comunicación"	Dr. José Torres
2/06/2021	Reunión Informativa de Grupo 5	Licda. Brenda Chacón
23/06/2021	Reunión Grupal para temas de supervisión	Licda. Brenda Chacón
12/07/2021	Reunión Informativa Fase 3 "Ejecución del Plan"	Dr. José Torres

Fuente: elaboración propia.



3.5.2 Cronograma de actividades febrero a mayo del 2021

Actividad	Febrero-mayo 2021																
	Meses	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	Semanas	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Fase propedéutica																	
Investigación y recolección de información para la elaboración del diagnóstico.																	
Reuniones virtuales de grupo y en general sobre la fase diagnóstica.																	
Entrevistas y aceptación de carta en alcaldía zona 4 Mixco.																	
Trámites de papelería para inscripción de EPS.																	
Llamada con Supervisora de grupo para revisión.																	
Reunión virtual de fase 2.																	
Entrega de papelería para inscripción de EPSL.																	
Investigar, leer, y recolectar información para fundamentar la fase 2.																	
Redacción y avances de informe.																	
Elaboración de registro de horas.																	
Preparar herramientas e instrumentos.																	

Fuente: elaboración propia.



3.5.3 Cronograma de actividades junio a septiembre del 2021

No	Actividad	Junio- septiembre 2021																
		Meses	Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
		Semanas	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Reuniones virtuales de grupo y en general sobre la fase de planeación.																	
2	Presentación del plan estratégico y supervisión de EPS con el arquitecto Héctor Valdez y la licenciada Brenda Chacón.																	
3	Investigación y recolección de información para la elaboración de la fase 2.																	
4	Reuniones virtuales de grupo y en general sobre la fase de planeación.																	
5	Cotización de rótulo CEM																	
6	Procesos para elaboración de página de Facebook.																	
7	Cotización y colocación de señalética en el CEM																	
8	Elaboración de cronogramas de actividades.																	
9	Redacción de fase 2.																	
10	Redacción de fase 3.																	
11	Cotización de cartelera CEM.																	
12	Colocación de cartelera en CEM.																	
13	Reunión con autoridades del CEM.																	
14	Entrega de fase 3 EPS.																	
15	Corrección y elaboración del informe final EPSL.																	
16	Evaluación individual. Privado.																	
17	Entregar bitácora de horas realizada a autoridades de la alcaldía auxiliar de zona 4 de Mixco.																	

Fuente elaboración propia.



3.5.4 Cronograma de actividades octubre a noviembre del 2021

No	Actividad	Octubre- noviembre del 2021								
		Meses	Octubre				Noviembre			
		Semanas	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Evaluación individual. Privado.									
2	Entrega de informe digital y escrito con copias de correo de entrega a biblioteca según normativa.									
3	Finalización de EPSL									
4	Graduación									

Fuente: elaboración propia.



Conclusiones

- a. El estudio realizado fue de suma importancia para determinar los problemas de comunicación interna y externa en el Centro Educativo Municipal CEM zona 4 de Mixco, se tomó como medio de análisis, los grupos objetivos y los canales de comunicación que utiliza la institución y su relación directa con las actividades del mismo.
- b. En diagnóstico realizado en el Centro Educativo Municipal se identificó la necesidad de trabajar el plan de comunicación en el área de la comunicación externa en la institución.
- c. Se mejoro la imagen institucional del CEM y se contribuyó con mejorar la percepción del público objetivo, a través de la estrategia de comunicación.
- d. La comunicación externa del Centro Educativo Municipal se vio fortalecida, con la implementación de nuevos canales de comunicación que permitirán al personal docente y administrativo informar e interactuar con los alumnos desde la comunicación virtual, en tiempos de pandemia.
- e. Se realizaron actividades comunicacionales que contribuirán a la prevención y reducción de riesgos para los alumnos, en espera de un pronto regreso a clases presenciales.
- f. Como resultados del estudio realizado y la implementación de los productos, se beneficiaron, alumnos, docentes, personal administrativo y la comunidad de zona cuatro de Mixco.



Recomendaciones

- a. Se recomienda al Centro Educativo Municipal ubicado en zona 4 de Mixco, seguir brindando la oportunidad a estudiantes de EPS que realicen sus prácticas en la instrucción.
- b. Se recomienda al CEM brindarles un uso responsable a los productos comunicacionales presentados por el estudiante de EPS.
- c. Seguir con las disposiciones decretadas por el Ministerio de Educación y Ministerio de Salud respecto a la prevención de COVID-19.
- d. Se recomienda socializar los productos comunicacionales creados a través del Ejercicio Profesional Supervisado
- e. Dar vigencia al “Plan de contingencia para evacuación del establecimiento educativo CEM zona 4 de Mixco” con capacitaciones dirigidas a los estudiantes de cómo prevenir y reducir riesgos ante desastres naturales o algún siniestro.
- f. Se recomienda al Centro Educativo Municipal realizar capacitación constante sobre el significado de la señalética, cuando los alumnos se encuentren nuevamente en clases presenciales.
- g. Se recomienda al Centro Educativo Municipal, mantener los niveles prevención ante la pandemia COVID-19 reforzando oportunamente la importancia de acatar los protocolos de seguridad.
- h. Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación velar por la excelencia académica de los estudiantes de EPS.



Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2012) Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. *México International Journal of Good Conscience*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf).
- Aguado, J. (2004) *Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación*. España. Universidad de Murcia.
- Albarrán, L. (1998). *Métodos de investigación en comunicación organizacional*. México:
- Andrade, T. (1968). *Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación*. En T. A.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la Investigación de las ciencias sociales*. Perú: Cusco.
- Bartoli Annie. (1992). *Comunicación y Organización*. Buenos Aires: Paidós.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Berlo, D. (1960). *The process of communication: an introduction to theory and practice*, Holt, Reinhart and Winston, New York.
- Casa de Cultura (2021) *Tour presencial*. Antigua Guatemala. Casa de Cultura.
- Cascante, J. (2011). *Métodos mixtos de investigación. Guía de estudio*. Editorial Trillas.
- Collado, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. Mexico, D. F.: Trillas.
- Consejo Nacional de Seguridad (2015) *Guía para la Gestión de la Calidad*. Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Guatemala.
- CONRED Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (2019) *Manual de uso para la Norma de reducción de desastres NRD2*. 5ta ed. Guatemala. CONRED.
- Davis K. B. (1971) *El proceso de la comunicación introducción a la teoría y la práctica*, Argentina
- Enz, A., Franco, V., y Spagnuolo, V. (2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. 1, 142. Buenos Aires, Argentina.
- Fernández, P. T. (2009). *La Investigación Cualitativa*.



Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw - Hill.

Iñiguez, L. (2008). Observación participante. Curso de investigación Cualitativa: fundamentos, Técnicas y métodos. Guadalajara.

Korman, A. (1971) Psicología industrial y organizacional. Nueva York: Prentice Hall.

Manual RND2 para la reducción de desastres de CONRED.

Maya E., (2014) *Métodos y técnicas de investigación*. Mexico: UNAM.

Morales A. (2020) Metodología de la Investigación de las ciencias sociales, Perú.

Municipalidad de Mixco (2020) *Manual de Organización y Funciones*. Muni Mixco. Guatemala.

Muñoz C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico: Editorial Pearson.

Nass, I. (2011) Las redes sociales. *Revista Venezolana de Oncología*. 23 (3) Caracas. Scielo.

Ongallo (2007) *Manual de Comunicación*. España

Rabolini, N. (2009) Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista argentina de humanidades y ciencias sociales*. 2 (1) Argentina.

Rafael López (2001) Estrategias de Comunicación, España

Riquelme L. (2016) FODA una herramienta de análisis, México

Rusu, C. (2011). *Metodología de la Investigación*. México. Palomares Digital.

Sandra Massoni (2009) Modelo de Comunicación Estratégica, Argentina

Legislación

Código Municipal. (2002) Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala. Guatemala.



E-grafía

Aljure, S. A. (2015). *El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Bogotá, Colombia: UOC (Oberta UOC Publishing, SL). Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/27870>

Aroche, K. (2021) *Municipio de Mixco, Guatemala*. <https://aprende.guatemala.com/>

Bruno, D. (2011). La comunicación para comunicadores. *Por un siglo*. <https://porunsiglo.files.wordpress.com/2011/pdf>

Alcaldía auxiliar zona 4 de Mixco (2021) *Información*. <https://www.facebook.com/AlcaldiaZona4Mixco/>

Instituto nacional de Estadísticas (2021) *Demografía del municipio de Mixco* <https://www.ine.gob.gt/ine/>

Municipalidad de Mixco (2021) *Portal oficial*. <https://www.munimixco.gob.gt>

Municipalidad de Mixco (2016) *Filosofía Municipal*. <http://munimixco.gt/ciudad/filosofia-municipal/>

Román, L. (2020) *Tres pasos básicos para utilizar Edmodo en el aula*. <https://www.educaciontrespuntocero.com/recursos/utilizar-edmodo-en-clase/>

Ryte, W. (2021) *Gmail*. <https://es.ryte.com/wiki/Gmail>

Tironi, E. y Ascanio, C. (2012) *¿Qué es la comunicación estratégica?* <http://maridaliyamaldonado.com/2012>

Us Agency for International Development USAID (2021) *Estadísticas de educación en Guatemala durante la pandemia Covid-19* <https://www.usaid.gov/es/guatemala>



Figura 26. Instrumento para realizar entrevistas al personal administrativo CEM



Escuela de Ciencias
de la Comunicación
creando futuro



ALCALDIA AUXILIAR ZONA 4 DE MIXCO
CENTRO EDUCATIVO MIXCO

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Etapa diagnóstica
Ejercicio Profesional Supervisado de Edit Dionicia Paredes Martinez
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Fecha: _____ Hora: _____
Lugar: _____
Entrevistador: _____
Nombre: _____
Departamento: _____ Cargo: _____

Objetivo: Identificar los canales de comunicación utilizados para continuar con la educación virtual en el Centro Educativo Mixco durante la pandemia covid -19.

1. ¿Tiene la información visible en el establecimiento educativo de los protocolos establecidos para prevenir el Covid-19?
2. ¿Cuáles son los canales de comunicación interna que utilizan para comunicarse entre docentes y personal administrativo?
3. ¿Cómo funciona cada canal de comunicación?
4. ¿Cómo avalúan la efectividad de la comunicación interna entre docentes y alumnos?
5. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utilizan para seguir con el proceso educativo durante la pandemia de Covid-19?
6. ¿Puede explicar cómo funciona cada canal de comunicación que involucra a los alumnos de centro educativo?
7. ¿Qué porcentaje de alumnos cuentan con acceso a la educación virtual?
8. ¿Cuántos alumnos se conectan diariamente a las clases virtuales?
9. ¿Existen medios alternos de comunicación directos entre docentes y alumnos?



Escuela de Ciencias
de la Comunicación
creando futuro



10. ¿Han tenido problemas con algún servicio que afecte la continuidad del proceso educativo?
11. ¿Tienen un plan de crisis de comunicación educativo? (En dado caso falle una plataforma digital, cortes de luz problemas con la red etc.)
12. ¿Hay página informativa exclusiva para estudiantes y padres donde se detallan todas las actividades educativas del CEM?
13. ¿Cómo se realiza la comunicación con padres de familia?
14. ¿Con que frecuencia se da retroalimentación a los padres con respecto al desarrollo educativo de sus hijos?
15. ¿Cómo describe el ambiente laboral del CEM?
16. ¿Están los trabajadores motivados al momento de realizar sus actividades?
17. ¿Se le brinda apoyo al personal del CEM con respecto a la pandemia Covid-19?
18. ¿Cómo funciona la dinámica de motivación a personal administrativo y docentes durante la pandemia?
19. ¿Tienen alguna carencia física con respecto a material de comunicación en el CEM? (Afiches, cuadros informativos, falta de señalización, falta de identificación institucional ect.)
20. ¿Tienen una guía y/o plan para la prevención de riesgos naturales en el establecimiento?
21. ¿hay una guía de información en caso de emergencia?
22. ¿Se ha capacitado a los alumnos, docentes y personal administrativo sobre cómo reaccionar en caso de emergencia?
23. ¿Existe factores de distracción para docentes y alumnos dentro del CEM? (visual o auditivo)
24. ¿Esta la institución debidamente identificada ante la comunidad? (nombre, cartelera informativa etc.)
25. Podría sugerir una área donde exista la oportunidad de trabajar el diagnóstico para que un futuro con la creación de una estrategia de comunicación se apoye al establecimiento proponiendo posibles soluciones para resolverla.

Estoy muy agradecida con su disposición para realizar dicha entrevista. Éxitos

Fuente: elaboración propia.



Figura 27. Formato de cuestionario para los alumnos del CEM realizado en Google forms

The image shows a mobile view of a Google Forms questionnaire. The form is titled "CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS" and includes a header with the "Comunicación creando futuro" logo and the university seal. The main text explains that the survey is for a supervised professional exercise and is anonymous. It contains two sections: "SECCIÓN 1 COMUNICACIÓN INTERNA" with general instructions and two questions. The first question asks for a rating of communication between teacher and student, with options: Excelente, Buena (selected), Regular, and Mala. The second question asks if the respondent knows digital applications and platforms for virtual education, with options: Si and No. The form also includes a "Género" section with options: Masculino and Femenino, and a "Grado" section with options: Primero Básico, Segundo Básico, and Tercero Básico. The bottom of the screen shows mobile navigation icons.

Comunicación
creando futuro

CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

***Obligatorio**

CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Soy estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y como parte de el Ejercicio Profesional Supervisado, solicito de su valiosa colaboración en responder al siguientes cuestionario que servirá para proponer mejoras en la institución. SU RESPUESTA ES TOTALMENTE ANÓNIMA

***Obligatorio**

Género: *

Masculino

Femenino

Grado: *

Primero Básico

Segundo Básico

Tercero Básico

SECCIÓN 1 COMUNICACIÓN INTERNA

INSTRUCCIONES GENERALES:
A continuación se le presenta una serie de enunciados, seleccione la opción con la que más se identifique, sea objetivo en su respuesta porque de ellas depende la implementación de las estrategias de aplicación.

1. ¿Cómo calificaría la comunicación entre el docente y el estudiante? *

Excelente

Buena

Regular

Mala

2. ¿Conoce usted las aplicaciones y plataformas digitales para continuar con la educación virtual? *

Si

No



3. ¿Considera que el establecimiento educativo ha utilizado los canales de comunicación adecuados para continuar con la educación virtual? *

- No
- Si

4. ¿El establecimiento educativo tiene una cartelera o muro informativo? *

- Si
- No

5. ¿Está debidamente identificado el establecimiento educativo (Rotulación Nombre, Dirección, etc.)? *

- Si
- No

6. ¿Cuál considera usted que es el canal de comunicación más efectivo para la educación virtual? *

- EDMODO
- GOOGLE MEET
- ZOOM
- Otro
- WHATSAPP
- CLASSROOM

7. ¿Recibió entrenamiento y/o capacitación sobre el uso de aplicaciones y/o plataformas digitales? *

- Si
- No

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la aplicación que actualmente utiliza en la educación virtual? *

- 5 Excelente
- 4 Buena
- 3 Regular
- 2 Mala



1 Debe cambiarse

9. ¿Utiliza el establecimiento un medio de comunicación alternativo para mantener la comunicación con el estudiante en caso que fallen las plataformas digitales que se usan actualmente? *

Si

No

10. ¿Se le ha informado de manera oportuna sobre las medidas de prevención de COVID-19? *

Si

No

11. ¿Con qué frecuencia el establecimiento se comunica con los padres de familia? *

1 vez al mes

2 veces al mes

3 veces o mas

14. ¿Considera que debería de existir una página oficial informativa y exclusiva para que los estudiantes y padres de familia se mantengan informados sobre las actividades del establecimiento? *

Si

No

15. ¿Ha recibido información o capacitación sobre como actuar en caso de una emergencia de carácter natural (terremoto)? *

Si

No

16. ¿Considera oportuno que exista una guía ilustrativa de prevención sobre riesgos naturales? *

Si

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Fuente: elaboración propia

Figura 28. Capturas de pantalla de conversaciones con personal administrativo CEM



Fuente: elaboración propia

Figura 29. Entrevista realizada al Arquitecto Héctor Valdez



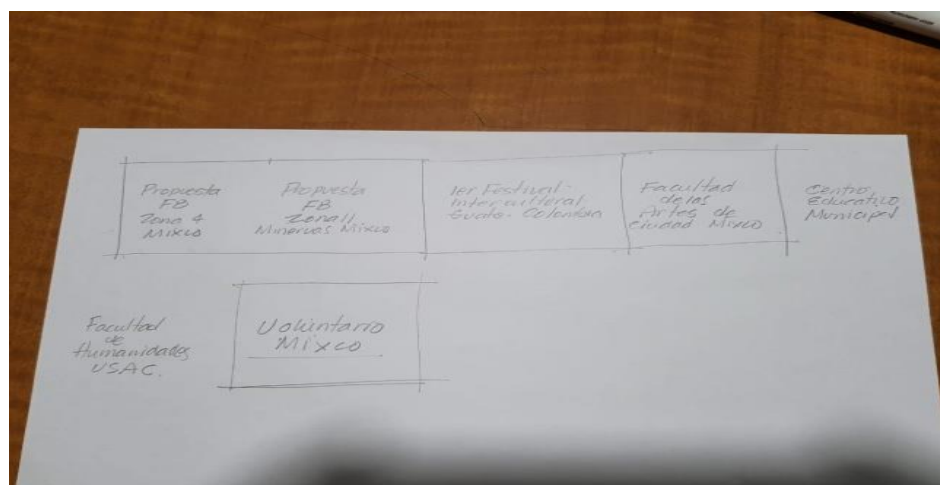
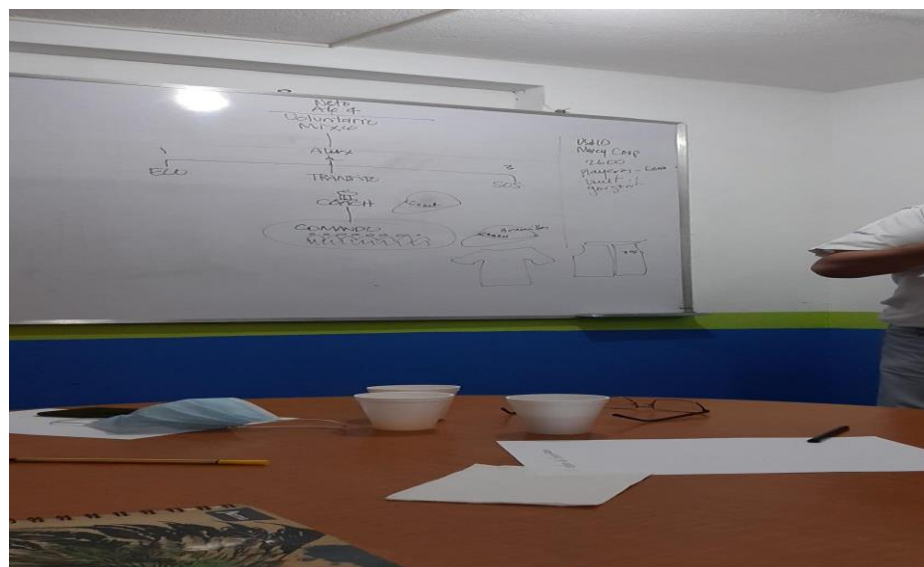
Fuente: elaboración propia, Edit Paredes estudiante de EPS.

Figura 30. Reuniones grupales en la Alcaldía auxiliar de Mixco zona 4



Fuente: elaboración propia, Edit Paredes estudiante de EPS.

Figura 31. Contenido de las reuniones en alcaldía auxiliar zona 4 de Mixco



Fuente: elaboración propia, Edit Paredes estudiante de EPS.

Figura 32. Supervisión a cargo de la Licenciada Brenda Chacón, alcaldía auxiliar zona 4 de Mixco



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.

Figura 33. Reunión y presentación a las autoridades de la alcaldía auxiliar de la etapa del diagnóstico



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.

Figura 34. Reunión y entrega de propuestas del plan de comunicación a el alcalde auxiliar Héctor Valdez



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.

Figura 35. Reunión con Yenifer Mayen directora del CEM



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.

Figura 36. Imágenes del proceso de instalación del rótulo en las instalaciones del CEM



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.

Figura 37. Supervisión del trabajo de instalación y pintura de señalética.



Fuente: capturas realizadas por la estudiante de EPSL.



Figura 38. Cotización 1

CAREH

Consultoría y Asesoría en Recursos Humanos

A quien interese:

Por este medio damos a conocer los servicios profesionales que CAREH "Consultoría y Asesoría en Recursos Humanos", ofrecemos a empresas privadas y públicas:

- Capacitación
- Talleres de formación
- Asesoría en Recursos humanos
- Asesoría Administrativa y Mercadeo
- Estrategas de Negocios

Si desea más información de alguno de los servicios mencionados con gusto un profesional en la materia le atenderá para detallar información y costos.

Cotización:

TEMA DE TALLER	MODALIDAD Y COSTO TOTAL
Servicio al Cliente	Modalidad virtual, Q. 600.00 duración total un hora (45 minutos de charla y 15 minutos resolución de dudas o comentarios) INCLUYE DIPLOMA DE PARTICIPACIÓN

Atentamente,

MA. Lic. Elías Martínez
Administrador de Empresas
Master en Administración de Recursos Humanos
COLEGIADO ACTIVO

consultorias.asesoriasrrhh@gmail.com
2433-8013 / 51301677
Ciudad de Guatemala, Guatemala

Fuente: CAREY



Figura 39. Cotización 2

CENTRO DE ROTULACIONES
ALUMI PLASTIK
GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 23/06/2021

A QUIEN CORRESPONDA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	Letras elaboradas en PVC, acrílico lechoso e iluminación led interior de 1.20 centímetros de alto cada letra a proporción, con el texto CEM mas instalación con estructura metálica atornillada.	Q. 3,200.00

Tiempo de elaboración e instalación 8 días hábiles
50% de anticipo 50% al quedar instalado

En espera para poder servirle, buen día.

Atentamente,
Enmanuel Guzman
5676-1108
14 Ave. 19-25 zona 12 (Col. La Reformita)

Fuente: Alumi Plastic



Figura 40. Cotización 3



ROTULACION 

3ra calle "B" 7-19 Col. Militar Atlántida Z. 18
Tel: 2258-5574 / 2255-0412
E-mail: digital@rotulacionglobal.com
www.rotulacionglobal.com

COT. 552-21

Guatemala, 20 de Julio del 2,020

ATN
Edit Paredes

En atención a su solicitud, nos es grato someter a su consideración la siguiente cotización:

Suministro e instalación de 10 Flechas de señalización en medidas generales de 13.7 x 9.1 Cm, en material ACM de 3 mm y vinil de corte verde. Adosados a la pared Por medio de mounting tape doble cara.

Q. 41. c/u	Q. 410.00
------------	-----------

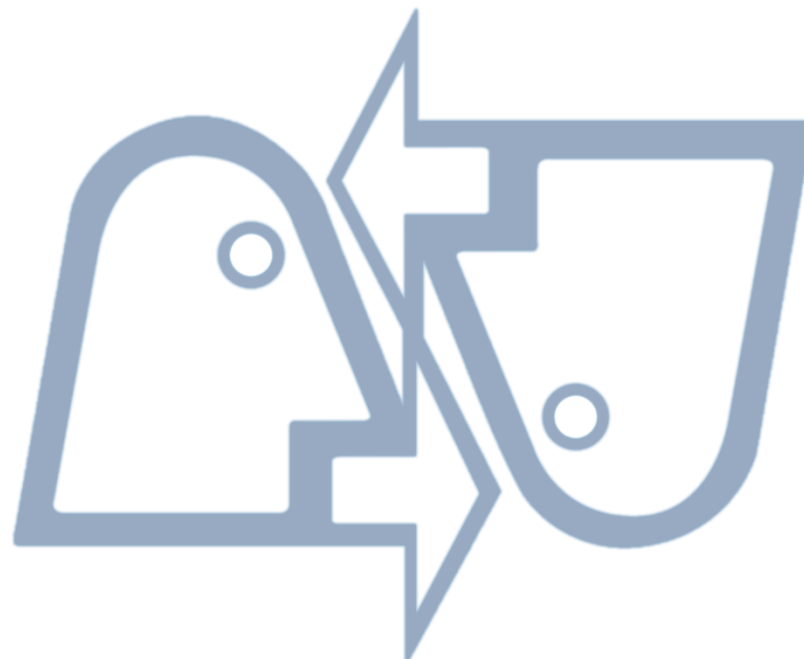
TIEMPO DE ENTREGA: a convenir
ESTOS PRECIOS YA INCLUYEN IVA

Seguros de poder servirle,

Atentamente
D.I. CATHERINE SÁNCHEZ
DEPTO. DE DISEÑO Y VENTAS



Fuente: Rotulación Global



Comunicación

creando futuro