

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a knight on horseback, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a castle, and a lion. The Latin motto "CAROLINA ACADÉMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTHERAS OBIS CONSPICUA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA
IMPLEMENTAR HERRAMIENTA DIGITAL AL CENTRO EDUCATIVO
TERRA NOVA ZONA 15.**

CRISTIAN ESTUARDO SARAVIA MARTÍNEZ

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Universidad de San Carlos De Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar
herramienta digital al Centro Educativo Terra Nova Zona 15.**

Presentado por

Cristian Estuardo Saravia Martínez

Previo a optar por el título de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Lcdo. Luis Fernando Lucero Vielman

Lcdo. Mynor René Martínez

Guatemala, octubre 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lcdo. 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

Lcdo. Luis Fernando Lucero Vielman

Lcdo. Mynor René Martínez

Lcdo. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Cristian Estuardo Saravia Martínez
Carné: 201016550
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar herramienta digital al Centro Educativo Terra Nova”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Fernando Lucero
Supervisora

M.A. Evelyn Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Comunicación
creando futuro

Guatemala 8 de marzo de 2021
EPSL-C0154

Señor:
Carlos Osorio
Proyecto de Cero a Siempre Terra Nova
Presente.

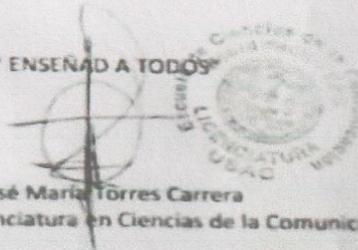
Distinguido Señor Osorio:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Cristian Estuardo Saravia Martinez, carné no. 201016550** 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 el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"



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

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Recibido
Carlos Osorio
Proyecto de Cero a Siempre
21 Avenida 3-50 Zona 15, V.H. 1
2369-1085 / 2369-2771

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria I
Zona 12, Ciudad de Guatemala

www.comunicacion.usac.gm



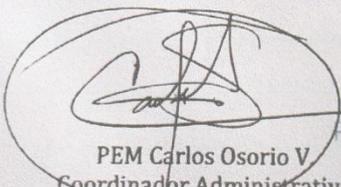
Guatemala, marzo de 2021

Sres. Ciencias de la Comunicación
USAC Guatemala
Presente

Buen día y éxitos para sus actividades.

Por este medio confirmo que **Cristian Estuardo Saravia Martínez** estará realizando en nuestra institución su **Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)**.

Sin otro particular,

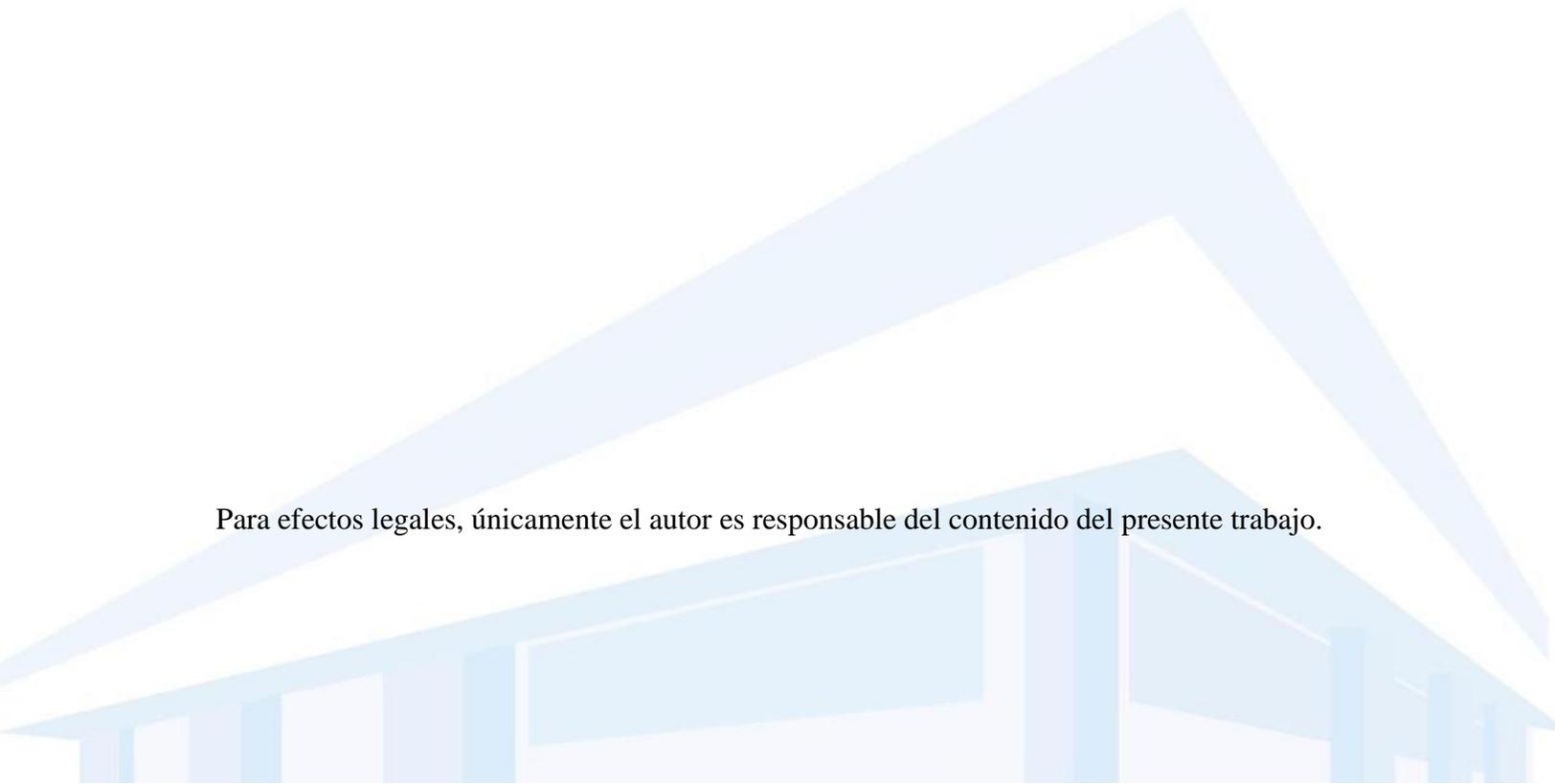


PEM Carlos Osorio V
Coordinador Administrativo
Cel. 3086-6495

Proyecto de Cero a Siempre
21 Avenida 3-36 Zona 15, V.H.1
2369-1085 / 2369-2771

21 Avenida 3-36 zona 15 Vista Hermosa I
proyectoceroasiempre@gmail.com

Tel: (502) 2369-1085



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

Agradecimientos

A Dios, a mis padres, a mis hermanas, a mis familiares, a mi esposa, amigos, a mi alma mater y catedráticos por su apoyo.

ÍNDICE

Contenido	
Índice de tablas	I
Índice de figuras	III
Introducción	V
Antecedentes	VI
Justificación	VII
Capítulo 1	1
1.1 La Institución	1
1.2 Perfil Institucional	1
1.3 Ubicación	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas	1
1.5 Origen e Historia	1
1.6 Departamento o dependencias de la Institución	2
1.7 Organigrama de la Empresa	3
1.8 Misión	4
1.9 Visión	4
1.10 Objetivos Institucionales	4
1.11 Público Objetivo	4
1.12 Diagnóstico	4
1.13 Objetivo General	5
1.13.1 Objetivo Específico	5
1.14 Tipos de Investigación	5
1.15 Enfoque	6

1.15.1 Cuantitativa	6
1.15.2 Cualitativa	6
1.16 Técnicas de Recolección de Datos.	7
1.16.1 La Encuesta.	7
1.16.2 La Observación.	7
1.17 Interpretación de Resultados.	9
1.18 FODA	24
1.19 Problemas detectados	26
1.20 Planteamiento del Problema Comunicacional	27
1.21 Indicadores de éxito.	27
1.22 Proyecto a desarrollar.	27
Capítulo 2 Plan estratégico de la comunicación	28
2.1. Plan Estratégico de Comunicación	28
2.2 Misión	30
2.3 Visión	30
2.4 Elementos Comunicacionales	30
2.4.1 Comunicación Interna	32
2.4.1 Comunicación digital.	33
2.5 Alcances y límites de la estrategia	33
2.6 Metodología para la Aplicación de la Estrategia Comunicacional	34
2.6.1 Objetivo General y Específico.	35
2.6.2 Acciones para Conseguir los Objetivos.	35
2.6.3 Indicadores para Medir su Cumplimiento.	37
2.6.4 Los Instrumentos.	38

2.7 Financiamiento.	39
2.8 Presupuesto	39
2.9 Beneficiarios	39
2.10 Recursos Humanos	39
2.11 Áreas Geográficas de Acción.	40
2.12 Cuadro Comparativo de la Estrategia	40
2.13 Cronograma del Plan de Comunicación	41
2.14 Anexos	50
2.15 E-Grafia	54
Referencias	55

Índice de tablas

Tabla 1 bitácora de observación	8
Tabla 2 comunicación con el representante administrativo.....	9
Tabla 3 comunicación asertiva entre coordinador y profesor.....	10
Tabla 4 comunicación entre sus compañeros profesores	11
Tabla 5 medios de comunicación que utiliza con sus superiores y compañeros de trabajo	12
Tabla 6 comunicación interna del centro educativo hacia los profesores desde el inicio de la pandemia.....	13
Tabla 7 ¿Considera que es necesario mejorar los medios de comunicación entre Centro Educativo y alumnos?.....	14
Tabla 8 ¿Sabe cómo está constituido el organigrama del centro educativo?	15
Tabla 9 ¿Considera que las reuniones semanales con el coordinador académico son efectivas? .	16
Tabla 10 ¿Qué piensa de la comunicación a distancia con sus alumnos?	17
Tabla 11 ¿Considera que la comunicación puede ser efectiva en la modalidad híbrida?	18
Tabla 12 ¿Se considera usted alguien capacitado para poder enseñar a sus alumnos por medio de la comunicación a distancia?.....	19
Tabla 13 ¿Considera que se puede llegar a obtener los mismos resultados de las competencias en sus clases por el método de comunicación a distancia?.....	20
Tabla 14 ¿Tiene conocimiento sobre las herramientas tic?	21
Tabla 15 De las plataformas de comunicación para la educación, ¿Cuál cree que sería la ideal para el buen funcionamiento del colegio?	22
Tabla 16 ¿Cuáles son las barreras más comunes que usted tiene con los alumnos en la comunicación a distancia?	23
Tabla 17 FODA	26
Tabla 18 solicitud para la aprobación de <i>Google Workspace</i> para Centros Educativos por parte de <i>Google México</i>	35
Tabla 19 creación de usuarios para profesores, alumnos y personal administrativo.....	36
Tabla 20 capacitación de la herramienta de comunicación interna entre profesor y estudiante del Centro Educativo.....	36
Tabla 21 ejecución en la plataforma <i>classroom</i>	37

Tabla 22 indicadores para medir cumplimiento	37
Tabla 23 presupuesto	39
Tabla 24 recursos humanos	39
Tabla 25 cuadro comparativo de la estrategia	40
Tabla 26 cronograma del plan de comunicación	41
Tabla 27 actividades y calendarización	47

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama.....	3
Figura 2 ¿Cómo califica la comunicación con el representante administrativo?	9
Figura 3 ¿Considera que existe comunicación asertiva entre el coordinador y usted?	10
Figura 4 ¿Cómo califica la comunicación entre sus compañeros profesores?	11
Figura 5 medios de comunicación que utiliza con sus superiores y compañeros de trabajo.....	12
Figura 6 comunicación interna del centro educativo hacia los profesores desde el inicio de la pandemia.....	13
Figura 7 mejorar los medios de comunicación entre Centro Educativo y alumnos	14
Figura 8 ¿Sabe cómo está constituido el organigrama del centro educativo?	15
Figura 9 ¿Considera que las reuniones semanales con el coordinador académico son efectivas?	16
Figura 10 ¿Qué piensa de la comunicación a distancia con sus alumnos?.....	17
Figura 11 ¿Considera que la comunicación puede ser efectiva en la modalidad híbrida?	18
Figura 12 ¿Se considera usted alguien capacitado para poder enseñar a sus alumnos por medio de la comunicación a distancia?.....	19
Figura 13 ¿Considera que se puede llegar a obtener los mismos resultados de las competencias en sus clases por el método de comunicación a distancia?	20
Figura 14 ¿Tiene conocimiento sobre las herramientas tic?.....	21
Figura 15 ¿De las plataformas de comunicación para la educación, ¿Cuál cree que sería la ideal para el buen funcionamiento del colegio?	22
Figura 16 ¿Cuáles son las barreras más comunes que usted tiene con los alumnos en la comunicación a distancia?	23
Figura 17 presupuesto G Suites	43
figura 18 creación de usuarios	44
Figura 19 capacitación de classroom.....	45
figura 20 asignación de cursos.....	46
Figura 21capacitación docentes.....	50
Figura 22 entrega de notas.....	50
Figura 23 reunión con alumnos	51

figura 24 capacitación profesores	51
figura 25 encuesta.....	51
Figura 26 plataforma	52
figura 27 ingreso a plataforma.....	52
figura 28 capacitación classroom	53

Introducción

El Centro Educativo Terra Nova se ha caracterizado en sembrar conocimiento a sus alumnos para que puedan convivir en sociedad y ser profesionales íntegros. Para el 2020 la comunicación a distancia fue bastante discreta debido a que su fortaleza ha sido la educación presencial.

Por eso, gracias a la ayuda del profesor Carlos Osorio, nos permitió realizar un diagnóstico y ver las oportunidades que tiene la institución para seguir creciendo, independientemente que se regrese a clases presenciales o permanezca de forma virtual, la institución tenga un respaldo, para demostrar que no hay motivo por la cual suspender clases.

Para este estudio, se llevó a cabo una visita a las oficinas centrales, para proponer la idea al profesor Carlos Osorio, también se contó con el aporte de los docentes para ingresar en sus clases virtuales, llenar la encuesta, y la entrevista con la secretaria del Centro Educativo quién es la persona con más tiempo laborando; también se contó con la ayuda del profesor Brandon García.

Se percibieron varias áreas de oportunidad, las cuales en su momento se presentaron al profesor Carlos Osorio para la aprobación y ejecución para obtener los resultados de mejoramiento.

El Centro Educativo Terra Nova cuenta con una plataforma para los profesores y estudiantes donde se asignan tareas y exámenes, pero genera varios errores, una vez que los maestros colocan una nueva tarea, uno o varios alumnos no pueden visualizarla, de igual forma, cuando los alumnos marcan como completada la tarea, al maestro no le aparece entregada.

Se exploraron diferentes herramientas para que maestros y alumnos tengan una comunicación sin ningún tipo de barreras, a su vez, se espera incluir las direcciones de correos electrónicos de los padres para que estén al pendiente de tareas como de los exámenes de sus hijos.

Antecedentes

Con 25 años de experiencia, el Centro Educativo Terra Nova se ha perfilado como una institución de clases presenciales, debido a la pandemia, se tuvo que mover a la modalidad virtual, rompiendo todos los esquemas que se han trabajado.

Para ello, se contó con varias etapas, la primera cuando fue autorizado para operar el área de preprimaria. La segunda se da al recibir la noticia que podían ampliar el área de primaria y básicos. Y, finalmente, cuando autorizaron la carrera de diversificado Bachillerato en Ciencias y Letras.

Bajo el argumento que cada etapa fue un reto nuevo, la institución más que adaptarse al cambio, generó esa transformación y así ampliar las opciones para sus estudiantes, guiando a sus estudiantes desde su niñez hasta la juventud, motivo por el cuál, su slogan se consolida de Cero a Siempre.

El nuevo reto, la educación a distancia, no ha sido la excepción, y este reto, sin buscarlo, los profesores se han comprometido para mejorar cada día y estar siempre a la vanguardia y no solo compartiendo el conocimiento hacia sus alumnos, sino también con sus compañeros de trabajo.

Este es el primer diagnóstico comunicacional realizado por un estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de la Escuela de Ciencias de la Comunicación -ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, este estudio surgió como referencia a la comunicación en la educación, porque en instituciones de educación superior se suelen tener los recursos para que aplique la comunicación a distancia. Asimismo, conocer cuáles son las barreras de comunicación y cómo mejorar el proceso.

Justificación

Al elaborar este diagnóstico comunicacional interno tanto con los docentes como con los estudiantes, se percibieron diferentes barreras de comunicación creando fallas en la comunicación relación profesores-alumnos.

Para dicho análisis, se recaudó la información por la vía de la observación, ingresando en las clases virtuales, entrega de notas, capacitaciones. También se hizo entrevista a la secretaria y al profesor de computación . Para ampliar un poco más el panorama también se realizó una encuesta a los profesores.

La propuesta fue una plataforma que deje un registro que ayude a la productividad de los profesores, con la plataforma de *Classroom* , el profesor obtendrá una carpeta virtual donde tendrá el registro de sus materias, la grabación de su clase, orden y registro en las tareas y los exámenes.

Esto a su vez beneficia a los alumnos del Centro Educativo Terra Nova porque al tener problemas de conexión, luz o cualquier inconveniente (hospital, trámite DPI, pruebas de la universidad entre otros) el estudiante no se perderá la información porque puede ingresar para repasar la clase y ver en orden sus tareas o futuros exámenes.

Los padres de familia también tendrán participación porque el docente puede asignar como tutor a los padres de familia, al correo electrónico le llegará una notificación sobre la materia, la tarea o bien el próximo examen, esto con el fin de ayudar y proteger al profesor sobre registros, y al momento de entregar notas, se pueda demostrar que los profesores si cumplieron con la planificación.

Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1 La Institución

Colegio Centro Educativo Terra Nova.

1.2 Perfil Institucional

El Centro Educativo Terra Nova es una institución encargada de formar estudiantes a nivel académico, ética y moral para su buen desarrollo en la sociedad.

1.3 Ubicación

El Centro Educativo Terra Nova se encuentra ubicado en el departamento de Guatemala, municipio de Guatemala, en Colonia Vista Hermosa I, 21 avenida 3-36 de la zona 15. Está ubicado en un área social media y media alta, rodeada de colonias privadas, naturaleza, y centros de comercio.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

El Centro Educativo tiene una asociación con diferentes editoriales , por ejemplo, Santillana, Piedra Santa, AlfaOmega, *TICSchool*, *Krismar Educación*.

1.5 Origen e Historia

Los fundadores del Centro Educativo Terra Nova fue el Doctor Schneider y su esposa la Licenciada Alma Monsanto de Schneider inaugurando la institución educativa en 1996, ubicada en la zona 10 con la acreditación de Colegio de educación inicial (preprimaria). Años más tarde, con la acreditación de primaria, se mudan a zona 13.

En 2015, se pone en venta la institución y pasa a propiedad de Cintia del Águila y de la Familia Alcázar, dejando como representante de la Junta Directiva a Carolina Sáenz.

Actualmente con la acreditación de preprimaria hasta diversificado con la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras, y siendo este el motivo por el cual migraron por última vez a las instalaciones de zona 15.

1.6 Departamento o dependencias de la Institución

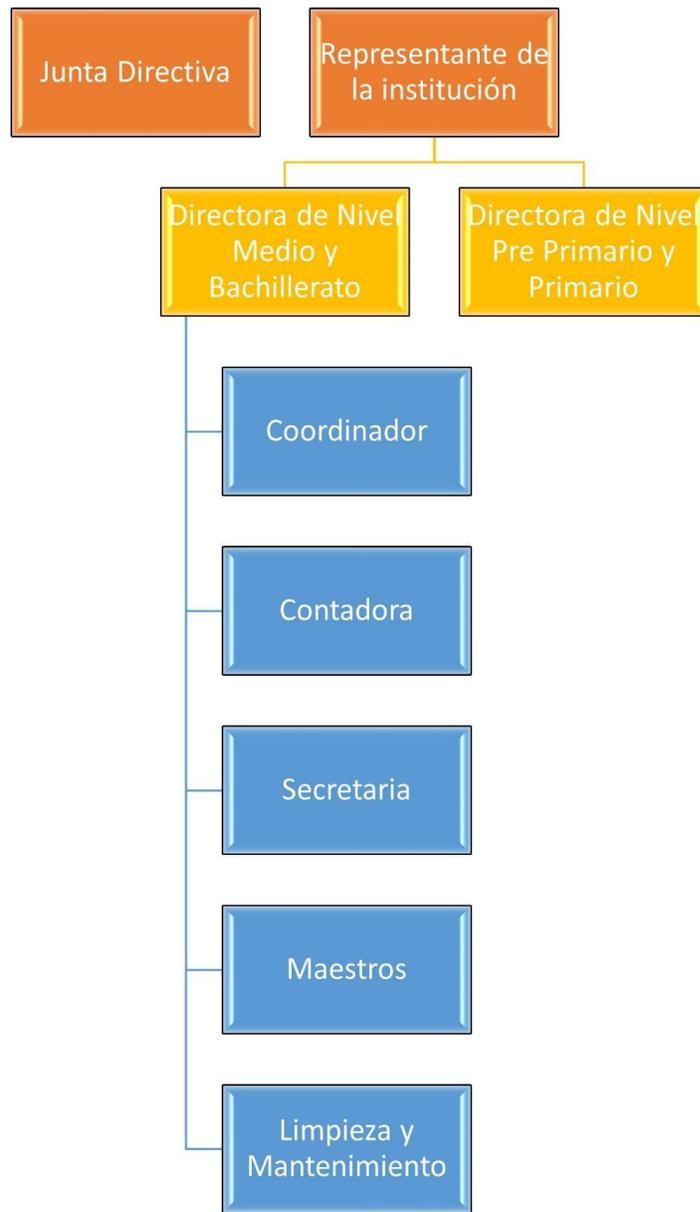
El Centro Educativo cuenta con el Departamento de Junta Directiva el cual está a cargo de Carolina Sáenz y Cintia del Águila encargadas de velar del funcionamiento inmobiliario de la institución. La Dirección se encuentra dividida en dos segmentos, la primera Dirección está a cargo de la Licenciada Paola Pineda, quién dirige, el área de Preprimaria y Primaria, la segunda Dirección es dirigida por la Licenciada Corina Aldana, quién está a cargo de Básico y Diversificado.

La Administración y Recursos Humanos está a cargo del P.E.M Carlos Osorio, que se encarga de administrar el manejo de los bienes muebles e inmuebles de la institución, como también del personal administrativo, docente, y mantenimiento. El área Docente es administrada por el Coordinador Administrador Académico Byron Pérez, quién se encarga de la supervisión educativa de los docentes y estudiantes. El departamento de Comunicación está a cargo de Diego Laínez que se encarga de publicar las actividades del Centro Educativo en sus redes sociales.

El área de contabilidad es dirigida por la Contadora Ileana Santos, que se encarga de llevar los presupuestos de la organización, la negociación, pago con los proveedores y con los padres de familia el seguimiento de pagos de colegiaturas y otros servicios. El área de Secretaría es representada por la secretaria administrativa Lucrecia Orozco de Menéndez quién es la encargada de la recepción, envío de la información de la institución y del vínculo con el Ministerio de Educación.

1.7 Organigrama de la Empresa

FIGURA 1 ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia, 2021

1.8 Misión

Es una institución comprometida en brindar una educación integral y de calidad, en un ambiente donde el estudiante crezca y se desarrolle como un ser completo para que contribuya a la construcción de una sociedad donde se vivan los valores cristianos.

1.9 Visión

Ser una comunidad educativa que brinde educación personalizada e integral a cada uno de sus alumnos, apoyándoles en el desarrollo de las habilidades cognitivas, emocionales y sociales que utilizará durante toda la vida, formando así agentes de cambio comprometidos en el mejoramiento personal y en el servicio a los demás.

1.10 Objetivos Institucionales

Un niño es un adulto en potencia, el ambiente en el que se desarrolle marcará su comportamiento y su éxito futuro.

1.11 Público Objetivo

El público objetivo que se beneficiará con el diagnóstico comunicacional, serán los estudiantes del Centro Educativo Terra Nova.

1.12 Diagnóstico

La M.A. Evelin Hernández, indica que los pasos para realizar el diagnóstico son “Establecer objetivos, métodos y técnicas de investigación, recopilación de información, interpretación de datos y presentación de resultados” (Hernández, 2021)

Según la Real Academia Española, diagnóstico es “Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.” (española, Diccionario de la lengua española, 2021).

1.13 Objetivo General

Identificar la efectividad en la comunicación interna entre el Centro Educativo Terra Nova y los alumnos.

1.13.1 Objetivo Específico

- Conocer los medios de comunicación en relación con el profesor y el alumno.
- Evaluar la comunicación en relación con profesor y alumno.
- Analizar las barreras en la comunicación a distancia entre profesor-estudiante.

1.14 Tipos de Investigación

Para realizar este trabajo, fue necesario combinar diferentes métodos de investigación, se utilizó la metodología mixta con enfoque descriptivo-exploratorio y análisis cualitativo y cuantitativo.

Método Descriptivo: Como su nombre lo indica es la descripción de las observaciones en un determinado punto, indicando las características del grupo de elementos estudiados. (Chávez Zepeda. 2011). Afirma Dankhe, citado por Hernández, Fernández y Baptista (1991), afirma que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis

Método Exploratorio: La utilización de este método permitió analizar, examinar e interpretar el proceso de comunicación interna y externa entre el personal, gerencia general y clientes potenciales

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por lo tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr esos objetivos (Bernal, 2010: 97)

1.15 Enfoque

En metodología de la investigación, existen métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos. El enfoque mixto combina los componentes cuantitativos y cualitativos en el mismo examen, enfocándose más en o igual importancia a uno de estos exámenes para que pueda aprovechar las fortalezas de ambos tipos de exámenes.

1.15.1 Cuantitativa

Con unas investigaciones se busca ante todo contribuir a resolver un problema en especial, en tal caso debe mencionarse cuál es ese problema y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras investigaciones tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencias empíricas a favor de ella. (Arroyo Morales, 2020)

Un instrumento del método cuantitativo es la encuesta. Una encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de 14 modo rápido y eficaz. Dicha técnica presenta en toda práctica de investigación, Cuando se realiza una encuesta, implica seguir todo un proceso de investigación donde cada uno de los aspectos mencionados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente con el objetivo de producir información científica de calidad. (Roldán, 2015)

Los objetivos tienen que reflejar precisión para que puedan ser específicos, medibles para que se puedan llevar a cabo, ya que estos serán la ruta del diagnóstico y deben tener un hilo conector.

1.15.2 Cualitativa

“El propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista interpretaciones y significados” (Hernández S. y otros 2014:38)

En investigación cualitativa la entrevista no se basa en cuestionarios cerrados y altamente estructurados, aunque se puede utilizar, sino en entrevistas más abiertas cuya máxima expresión es la entrevista cualitativa en profundidad. (Sampieri, 2014)

1.16 Técnicas de Recolección de Datos.

“La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés.” (QuestionPro, 2021) Esto quiere decir que, a través de la encuesta, entrevista y la observación podemos obtener la información real de nuestro objeto de estudio.

1.16.1 La Encuesta.

“La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación.” (Kuznik, Albir, & Espinal Berenguer, 2010). Entonces, a través de esta herramienta podemos recolectar datos que van a dar una orientación efectiva a nuestra investigación.

El siguiente estudio tiene una encuesta que fue efectuada a los maestros de Centro Educativo Terra Nova. En esta ocasión, no es necesario seleccionar una muestra, porque la cantidad de profesores son 14, donde son 8 profesoras y 6 profesores, siendo esta técnica efectiva para el diagnóstico a realizar.

1.16.2 La Observación.

El Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, solicitó hacer una observación en el Centro Educativo Terra Nova, en donde gentilmente las autoridades aceptaron, así se inició con el objetivo de aportar conocimiento en materia de comunicación al Centro Educativo para mejorar la educación a distancia que dicha institución brinda al sector de la zona 15. La Institución cuenta con 14 maestros, secretaria, contadora, coordinador, personal de limpieza, aulas de cómputo, arte, áreas recreativas.

Se utilizó una bitácora de observación, con el objetivo de estudiar la comunicación digital con relación institución-profesor, profesor-estudiante. Por medio de ese instrumento se analizaron las diferentes plataformas de comunicación y se verificó si los maestros tenían un espacio adecuado para impartir clases, la iluminación, la correcta capacidad de banda ancha para no tener inconvenientes de conexión.

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

TABLA 1 BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

Observador: Cristian Saravia	Fecha: 04/26/2021 Hora: 8:00 am -1:00 pm		Virtual
------------------------------	---	--	---------

1. Identidad Corporativa

Centro Educativo	Terra Nova
Historia	Sí
Visión y Misión	Sí
Valores	Sí
Principios	Sí
Público Objetivo	Estudiantes de preprimaria ha diversificado
Dirección	Colonia Vista Hermosa I, 21 avenida 3-36 de la zona 15.
Teléfono	+502-3086-6495
No. De Empleados	20
Manual de Procedimientos	No
Código de Conducta	No
Manual de Identidad Gráfica	Sí
Organigrama	Sí
Página WEB	http://terranova.edu.gt/
Instalaciones Propias	Sí
Centro Educativo	Terra Nova
Correo Institucional	Proyectoceroasiempre@gmail.com
Pizarra Informativa	No
Buzón de Sugerencias	No
Sala de Reuniones	Sí
Planta Telefónica	No
PBX o 4 dígitos	No
Salón de Usos Múltiples	Sí
Presencial o Teletrabajo	Híbrido
RRHH	Sí
Canales Formales de Comunicación	Whatsapp, correo electrónico, llamada telefónica.
Reuniones Semanales	Sí
Personal Calificado de acuerdo con el Puesto	Sí
Manual de Puestos de Trabajo	No
Incentivos Laborales	No

Fuente: Elaboración propia

1.17 Interpretación de Resultados.

1. ¿Cómo califica la comunicación con el representante administrativo?

FIGURA 2 ¿CÓMO CALIFICA LA COMUNICACIÓN CON EL REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO?

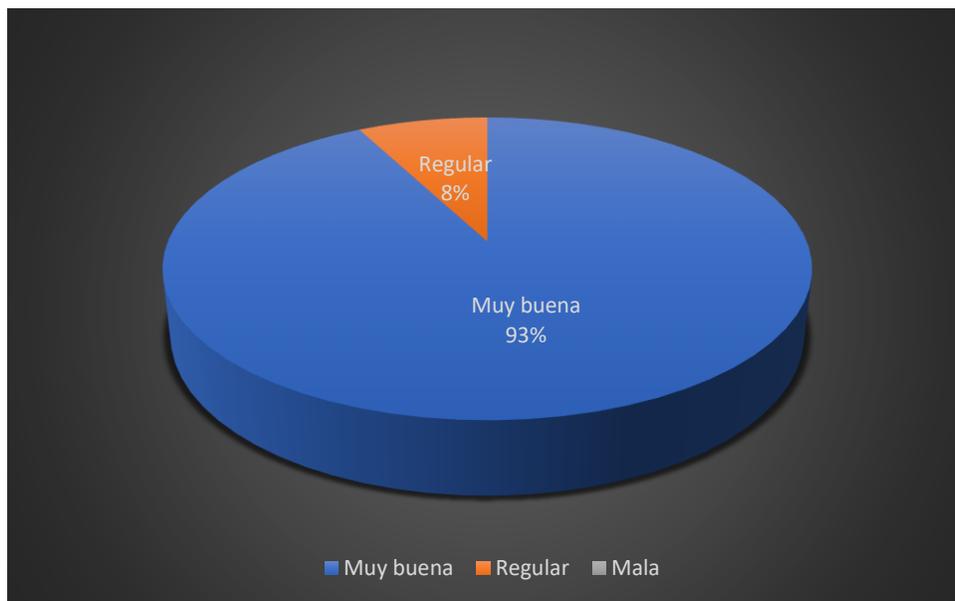


TABLA 2 COMUNICACIÓN CON EL REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Muy buena	5	8	13
Regular	1		1
Mala			
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

El resultado de la encuesta muestra a 13 profesores hombres y mujeres que son el 93% de los encuestados quienes indican que la comunicación entre profesor y representante administrativo es muy buena. 1 profesor hombre (8%) indica que es regular. Tomando en cuenta que el medio de comunicación más utilizado es la aplicación *WhatsApp*.

2. ¿Considera que hay comunicación asertiva entre el coordinador y usted?

FIGURA 3 ¿CONSIDERA QUE HAY COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE EL COORDINADOR Y USTED?

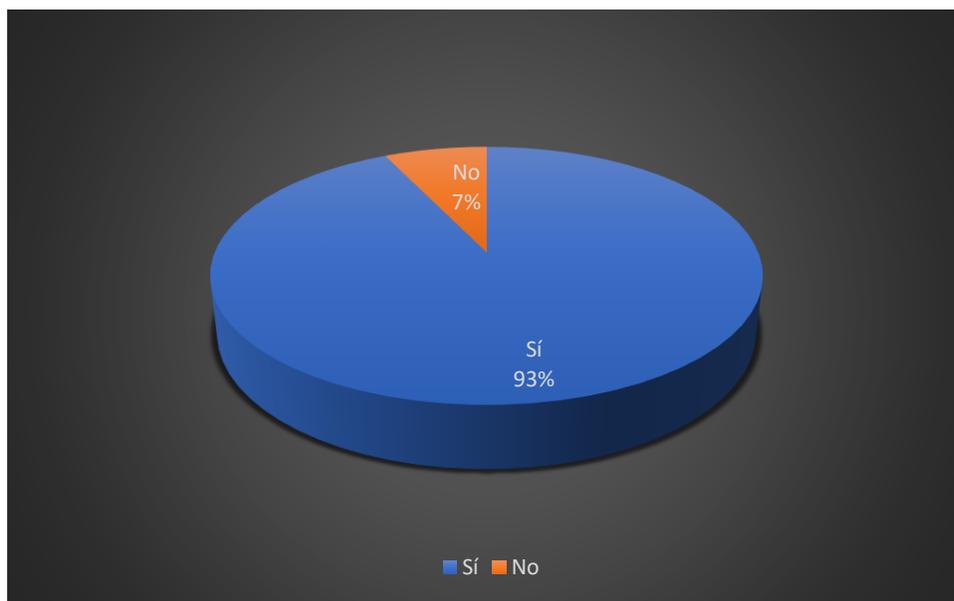


TABLA 3 COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE COORDINADOR Y PROFESOR

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	5	8	13
No	1		1
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que el 93% de los profesores considera que hay una comunicación asertiva entre coordinador y maestro, demostrando que solo el 7% percibe que la forma en que se comunica con su coordinador no es asertiva, haciendo que la plataforma de comunicación *WhatsApp* sea la mejor forma de comunicación entre coordinador y maestro.

3. ¿Cómo califica la comunicación entre sus compañeros profesores?

FIGURA 4 ¿CÓMO CALIFICA LA COMUNICACIÓN ENTRE SUS COMPAÑEROS PROFESORES?

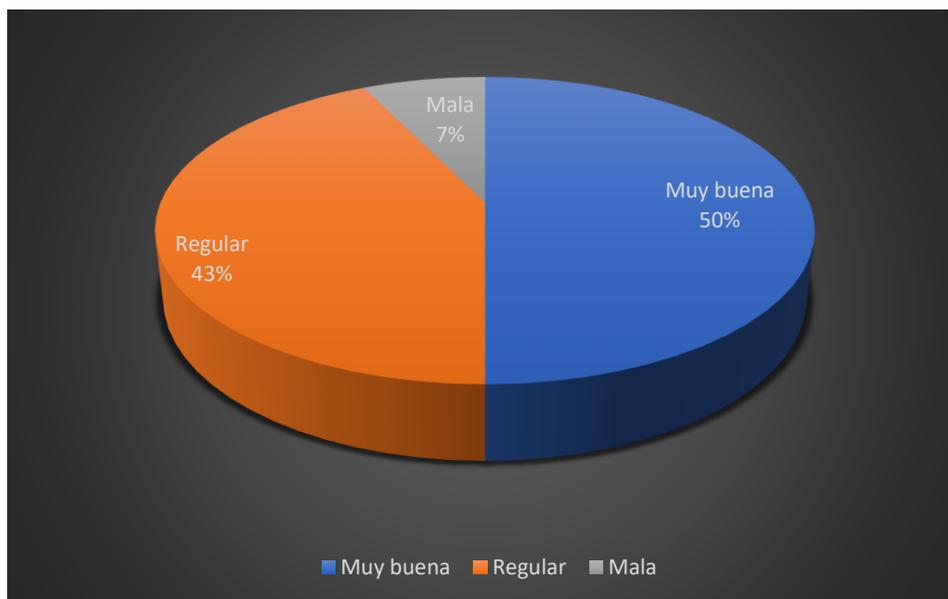


TABLA 4 COMUNICACIÓN ENTRE SUS COMPAÑEROS PROFESORES

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Muy buena	3	4	7
Regular	2	4	6
Mala	1		1
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica representa que 7 profesores tienen una muy buena comunicación entre sus compañeros, mientras que 6 profesores tienen una comunicación regular y mientras que 1 profesor percibe que la comunicación entre profesores es mala. La herramienta que utilizan para comunicarse entre ellos es *WhatsApp*.

4. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza con sus superiores y compañeros de trabajo?

FIGURA 5 MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA CON SUS SUPERIORES Y COMPAÑEROS DE TRABAJO

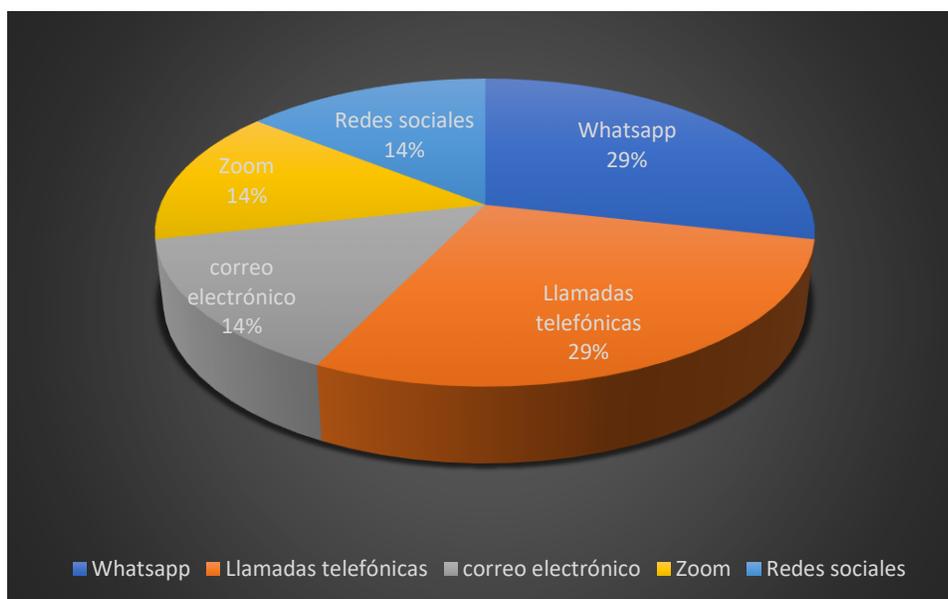


TABLA 5 MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA CON SUS SUPERIORES Y COMPAÑEROS DE TRABAJO

	Hombres	Mujeres	Subtotal
<i>WhatsApp</i>	2	2	4
Llamadas telefónicas	2	2	4
Correo electrónico	2		2
<i>Zoom</i>		2	2
Redes sociales		2	2
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica nos presenta que, 8 profesores usan la plataforma de *WhatsApp* y llamadas telefónicas debido a la simplicidad y rapidez para comunicarse. 2 profesores prefieren usar correo electrónico, este tipo de comunicación es asincrónica pero la ventaja es que deja un registro de lo que se desea comunicar. Mientras que 2 profesoras prefieren la herramienta de *Zoom* porque pueden grabar lo que se desea informar y tener un registro y otras 2 profesoras prefieren comunicarse a través de sus redes sociales con sus compañeros y superiores debido a que siempre están al pendiente de las redes sociales.

5. ¿Cómo ha sido la comunicación interna del centro educativo hacia los profesores desde el inicio de la pandemia?

FIGURA 6 COMUNICACIÓN INTERNA DEL CENTRO EDUCATIVO HACIA LOS PROFESORES DESDE EL INICIO DE LA PANDEMIA

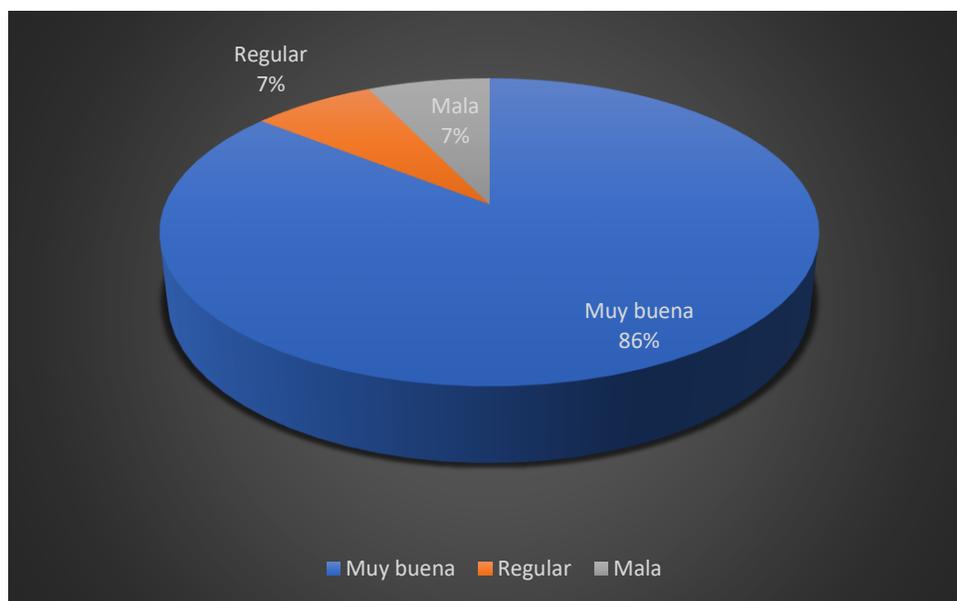


TABLA 6 COMUNICACIÓN INTERNA DEL CENTRO EDUCATIVO HACIA LOS PROFESORES DESDE EL INICIO DE LA PANDEMIA

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Muy buena	4	8	12
Regular	1		1
Mala	1		1
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

Esta gráfica demuestra que 12 profesores consideran que la comunicación del Centro Educativo hacia ellos desde el inicio de la pandemia ha sido muy buena, mientras que 1 profesora cree que la comunicación es regular y solo 1 profesor analiza que la comunicación entre Centro Educativo y profesor es mala.

6. ¿Considera que es necesario mejorar los medios de comunicación entre Centro Educativo y alumnos?

FIGURA 7 ¿CONSIDERA QUE ES NECESARIO MEJORAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE CENTRO EDUCATIVO Y ALUMNOS?

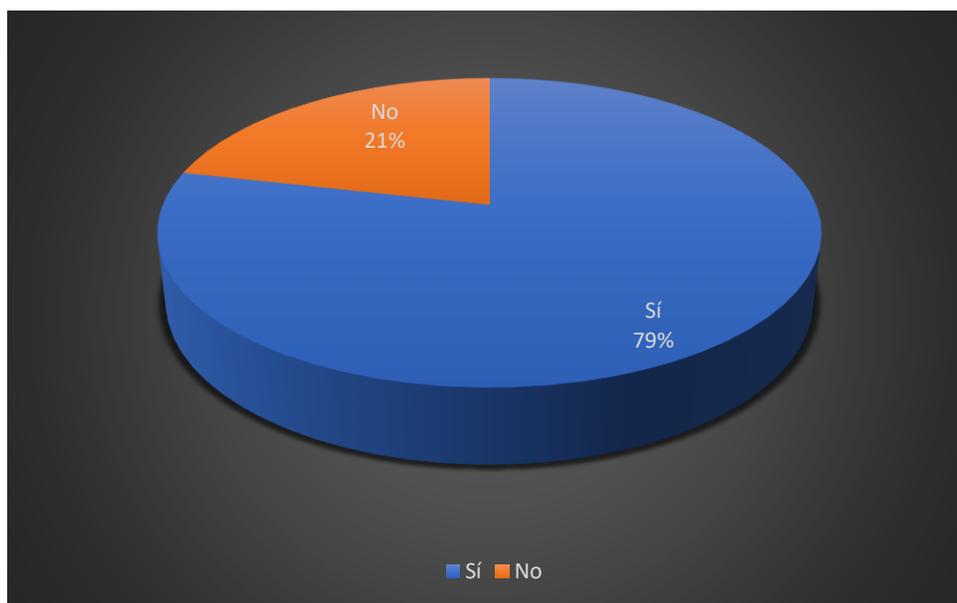


TABLA 7 MEJORAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE CENTRO EDUCATIVO Y ALUMNOS

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	5	6	11
No	1	2	3
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores considera que sí es necesario mejorar los medios de comunicación entre Centro Educativo y alumno, debido a que aplicaciones como *WhatsApp* tienden a ser muy efímeras o la aplicación se sobrecargan de información y la búsqueda de un ejercicio, tarea o documento es muy complicada, solo 3 profesores no ven necesario cambiar de plataforma debido a la cantidad de alumnos que hay por clase no es muy grande.

7. ¿Sabe cómo está constituido el organigrama del centro educativo?

FIGURA 8 ¿SABE CÓMO ESTÁ CONSTITUIDO EL ORGANIGRAMA DEL CENTRO EDUCATIVO?

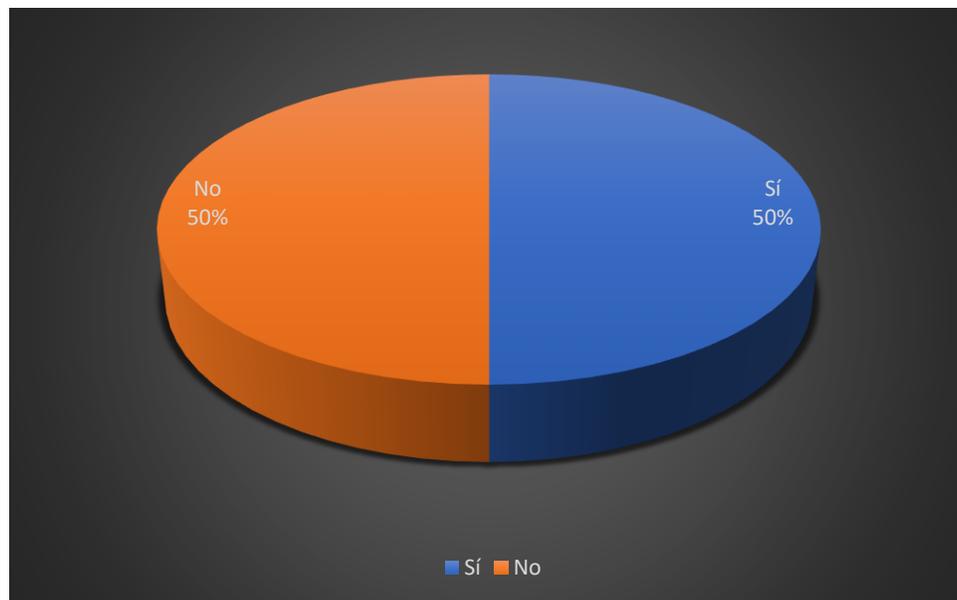


TABLA 8 ¿SABE CÓMO ESTÁ CONSTITUIDO EL ORGANIGRAMA DEL CENTRO EDUCATIVO?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	3	4	7
No	3	4	7
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La estadística demuestra que la mitad de los profesores saben cómo está constituido el organigrama de la institución y la otra mitad no tiene conocimiento de cómo está constituido el organigrama.

8. ¿Considera que las reuniones semanales con el coordinador académico son efectivas?
(Si su respuesta es no, especifique como puede mejorar).

FIGURA 9 ¿CONSIDERA QUE LAS REUNIONES SEMANALES CON EL COORDINADOR ACADÉMICO SON EFECTIVAS?

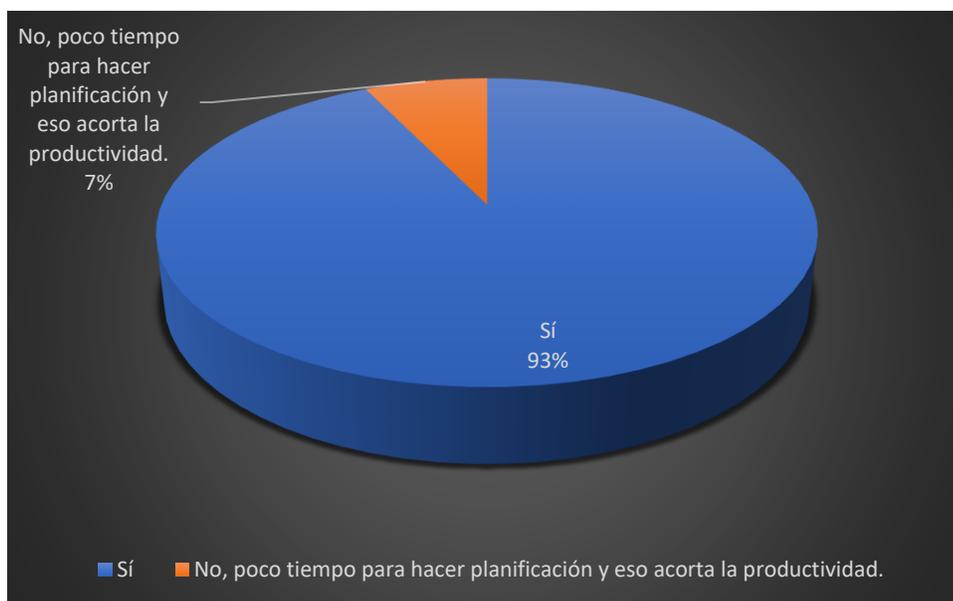


TABLA 9 ¿CONSIDERA QUE LAS REUNIONES SEMANALES CON EL COORDINADOR ACADÉMICO SON EFECTIVAS?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	5	8	13
No	1		1
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores percibe que las reuniones semanales con el coordinador académico son efectivas, demostrando que la comunicación interna del Centro Educativo es considerada buena porque hay ese intercambio de ideas que ayudan a mejorar, mientras que un profesor piensa que es más adecuado invertir ese tiempo para hacer actividades administrativas.

9. ¿Qué piensa de la comunicación a distancia con sus alumnos?

FIGURA 10 ¿QUÉ PIENSA DE LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA CON SUS ALUMNOS?

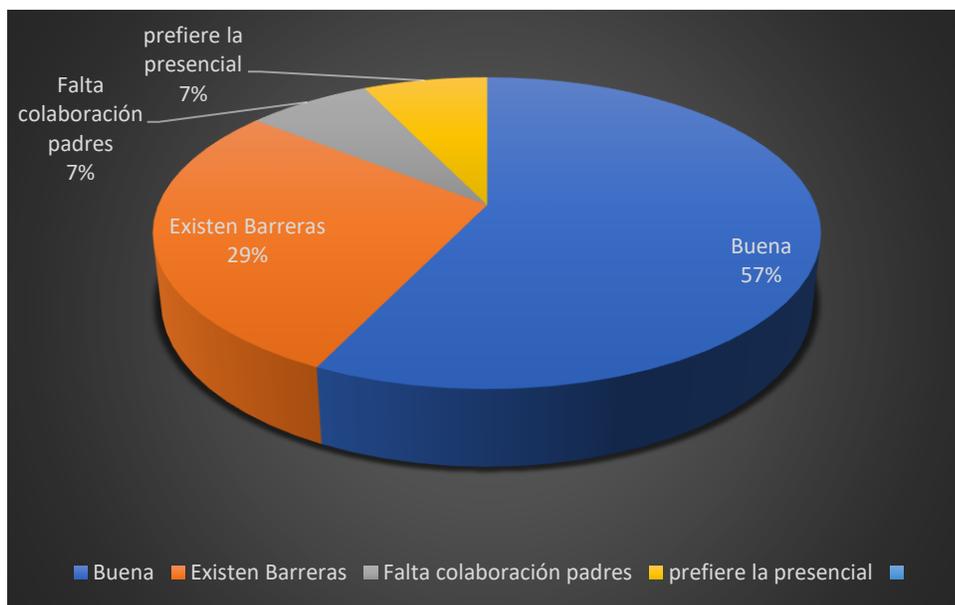


TABLA 10 ¿QUÉ PIENSA DE LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA CON SUS ALUMNOS?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Buena	4	4	8
Existen barreras	2	2	4
Falta colaboración padres		1	1
Prefiere presencial		1	1
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

Con la pregunta abierta, podemos concluir que, los profesores piensan que la comunicación a distancia es buena en relación con sus alumnos, mientras que 5 profesores consideran que, la comunicación a distancia con sus alumnos no es efectiva, debido a las fallas de conexión de Internet, apagones, velocidad de Internet o bien los padres de familia no colaboran para que los alumnos tengan un área de estudio, 1 profesor prefiere la educación presencial.

10. ¿Considera que la comunicación puede ser efectiva en la modalidad híbrida?

FIGURA 11 ¿CONSIDERA QUE LA COMUNICACIÓN PUEDE SER EFECTIVA EN LA MODALIDAD HÍBRIDA?

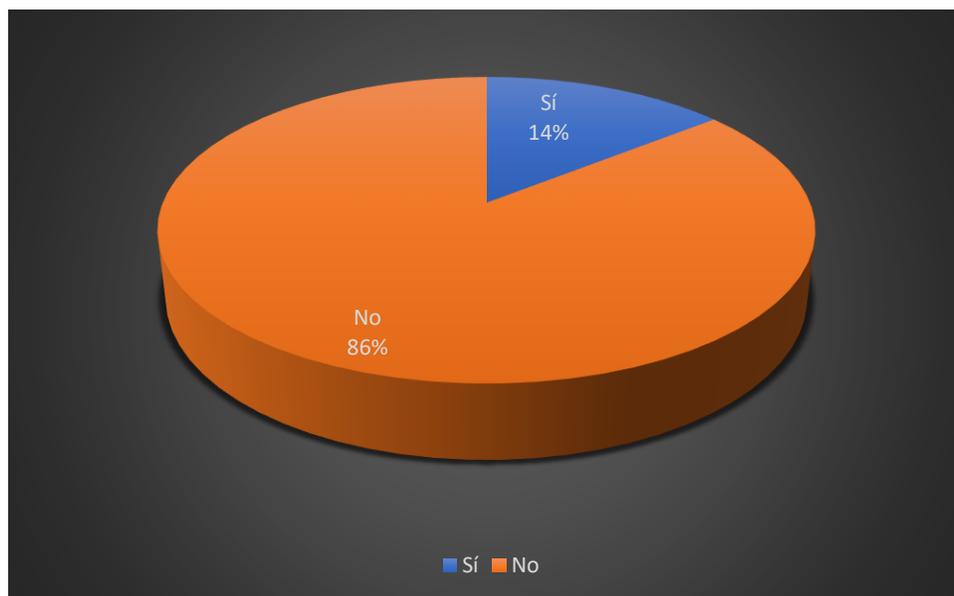


TABLA 11 ¿CONSIDERA QUE LA COMUNICACIÓN PUEDE SER EFECTIVA EN LA MODALIDAD HÍBRIDA?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	1	1	2
No	5	7	12
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores indica que las clases en la modalidad híbrida no es viable y la comunicación no sería efectiva debido a la falta de recursos que esta requiere (cañoneras, bocinas, micrófonos, cámaras entre otros) para coordinar a los estudiantes presenciales y a distancia. Solo 2 profesores indican que la comunicación en la modalidad híbrida si puede ser efectiva, que esta lleva un gran reto pero que se pueden mitigar esas barreras de comunicación.

11. ¿Se considera usted alguien capacitado para enseñar a sus alumnos por medio de la comunicación a distancia?

FIGURA 12 ¿SE CONSIDERA USTED ALGUIEN CAPACITADO PARA ENSEÑAR A SUS ALUMNOS POR MEDIO DE LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

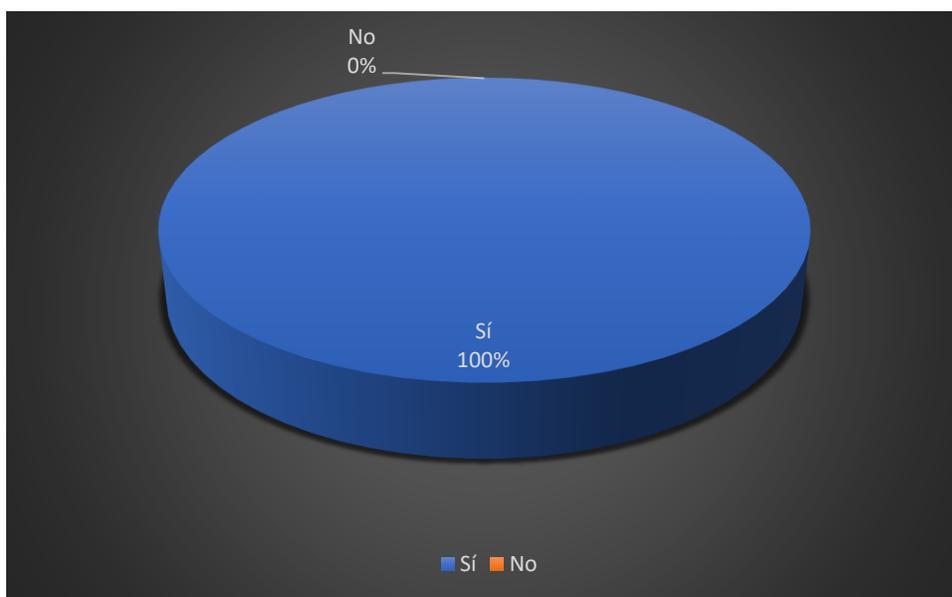


TABLA 12 ¿SE CONSIDERA USTED ALGUIEN CAPACITADO PARA ENSEÑAR A SUS ALUMNOS POR MEDIO DE LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	6	8	14
No			0
Total			14

Todos los profesores se consideran que están capacitados para enseñar a sus alumnos por medio de la comunicación a distancia, esto debido a las constantes capacitaciones que el coordinador programa, además el coordinador está siempre a la vanguardia para que aquellos maestros que no dispongan de un dispositivo para conectarse remotamente, el Centro Educativo les brinda una tableta o bien llegar a un acuerdo para el crédito de un equipo de cómputo.

12. ¿Considera que se pueden obtener los mismos resultados de las competencias en sus clases por el método de comunicación a distancia?

FIGURA 13 ¿CONSIDERA QUE SE PUEDEN OBTENER LOS MISMOS RESULTADOS DE LAS COMPETENCIAS EN SUS CLASES POR EL MÉTODO DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

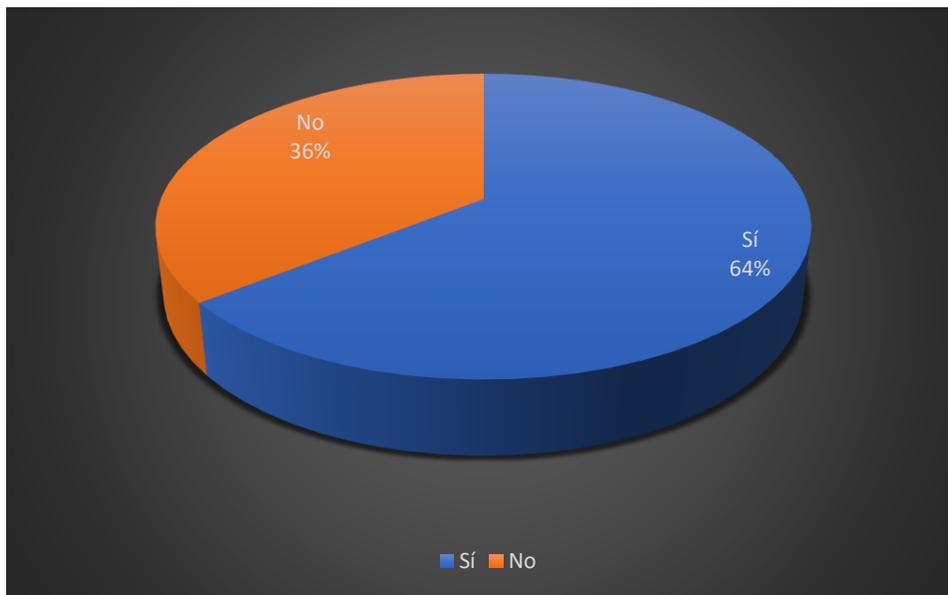


TABLA 13 ¿CONSIDERA QUE SE PUEDEN OBTENER LOS MISMOS RESULTADOS DE LAS COMPETENCIAS EN SUS CLASES POR EL MÉTODO DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	5	4	9
No	1	4	5
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores considera que sí se pueden obtener buenos resultados con la comunicación a distancia debido que sus materias son teóricas, pero menos de la mitad de los profesores considera que es un poco más complicado llegar a los objetivos debido al tipo de materia que es práctico como las matemáticas, química, biología, estadística, física.

13. ¿Tiene conocimiento sobre las herramientas TIC (Tecnología de la informática y comunicación)?

FIGURA 14 ¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE LAS HERRAMIENTAS TIC?

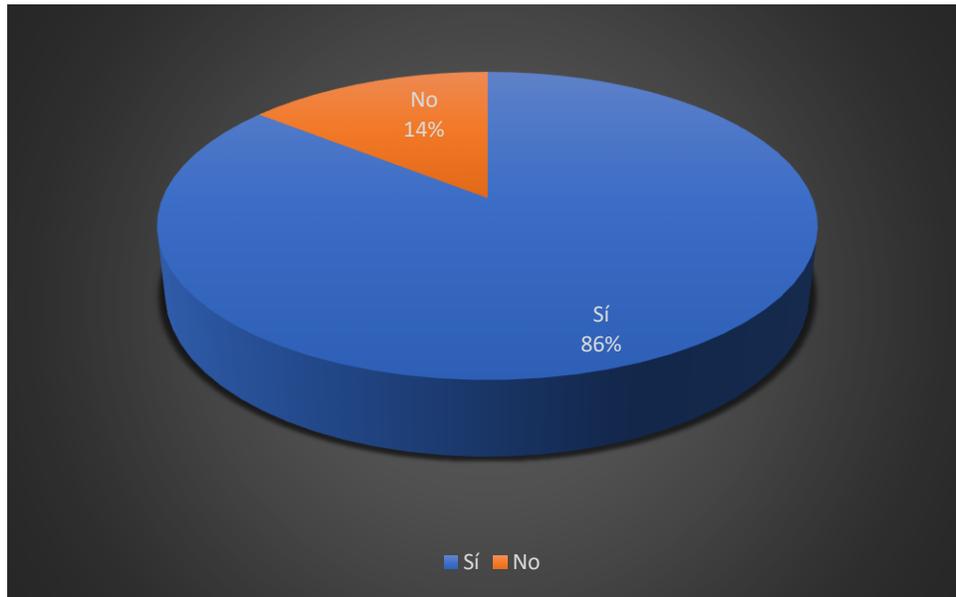


TABLA 14 ¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE LAS HERRAMIENTAS TIC?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Sí	4	6	10
No	2	2	4
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores tiene el conocimiento en las herramientas TIC, es una gran ventaja para la comunicación interna con sus alumnos, porque se pueden acoplar a los cambios que necesite el Centro Educativo con la modalidad a distancia, mientras que una minoría no conoce este tipo de herramientas, pero tiene la disponibilidad de aprender.

14. ¿De las plataformas de comunicación para la educación, ¿Cuál cree que sería la ideal para el buen funcionamiento del colegio?

FIGURA 15 ¿DE LAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN PARA LA EDUCACIÓN, ¿CUÁL CREE QUE SERÍA LA IDEAL PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL COLEGIO?

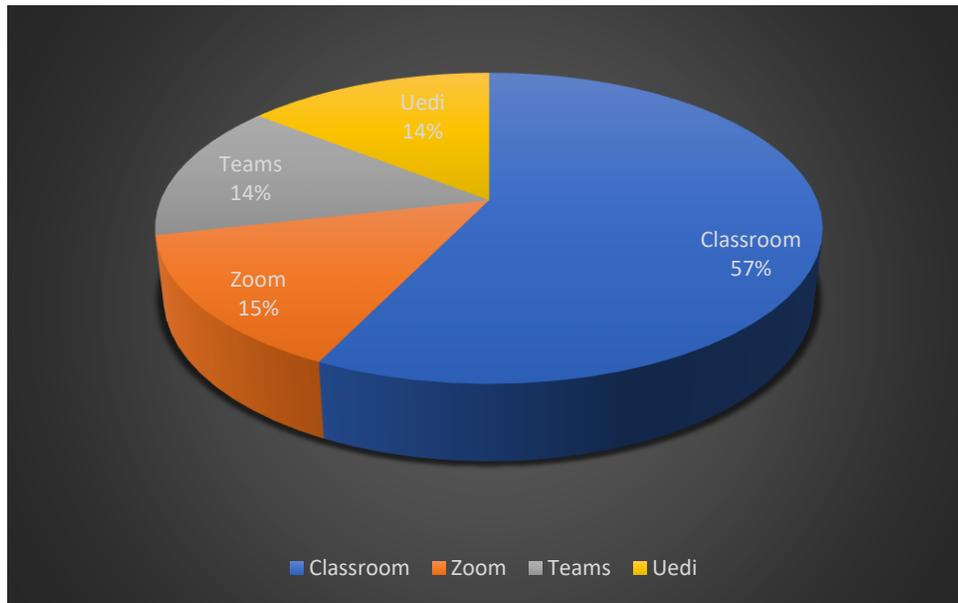


TABLA 15 DE LAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN PARA LA EDUCACIÓN, ¿CUÁL CREE QUE SERÍA LA IDEAL PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL COLEGIO?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Classroom	2	6	8
Zoom	1	1	2
Teams	1	1	2
Uedi	1	1	2
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesores considera que una buena herramienta para el buen funcionamiento de la comunicación entre profesor-alumno es *Classroom*, la mayoría lo ha utilizado en su carrera universitaria o bien con sus hijos en otras instituciones. Por su parte, varios profesore se sienten más cómodos usando *Zoom* y *Teams* porque son las herramientas actuales del Centro Educativo, mientras que solo una minoría ha utilizado *Uedi* que es la plataforma en curso en la Facultad de Ingeniería.

15. ¿Cuáles son las barreras más comunes que usted tiene con los alumnos en la comunicación a distancia?

FIGURA 16 ¿CUÁLES SON LAS BARRERAS MÁS COMUNES QUE USTED TIENE CON LOS ALUMNOS EN LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

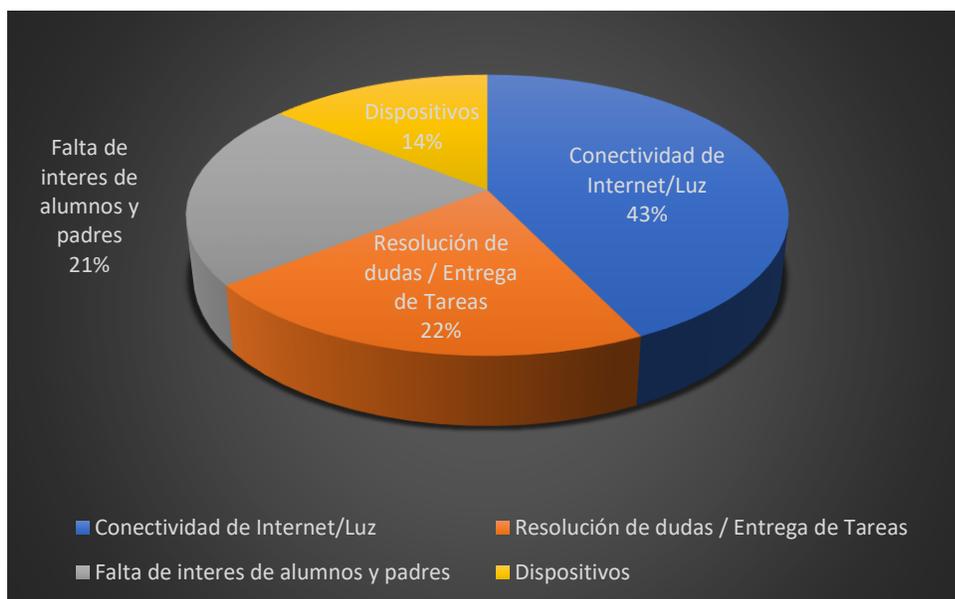


TABLA 16 ¿CUÁLES SON LAS BARRERAS MÁS COMUNES QUE USTED TIENE CON LOS ALUMNOS EN LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA?

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Conectividad de Internet/Luz	3	3	6
Resolución de dudas / Entrega de Tareas	1	2	3
Falta de interés de alumnos y padres	1	2	3
Dispositivos	1	1	2
Total			14

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados reflejan que 6 profesores coinciden que la barrera de comunicación más común es la conexión a internet o luz, porque tiende a ser muy inestable y la mayoría de los estudiantes no cuenta con un *UPS* para emergencias de luz. Mientras que 3 profesores consideran que sus materias al ser práctico, la resolución de dudas o entrega de tareas es más complejo que una materia teórica. 3 profesores ven que hay falta de interés de parte de los alumnos y padres de familia. 2 profesores ven que varios estudiantes tienen problemas con los dispositivos.

1.18 FODA

FODA es un instrumento de planificación básica, cuya determinación permite a una institución, detectar su situación organizacional interna y externa ante la posibilidad de planificar estratégicamente su accionar a corto, mediano o largo plazo. (Andrade, Fucci, & Morales, 2010).

Esto quiere decir que, a través de esta herramienta, la institución puede ver los caminos a mejorar sus oportunidades y debilidades. Por consiguiente, al detectar las fortalezas y aptitudes buscar ese camino con los mantenga o bien que mejore lo que ya se ha realizado.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (SARLI, GONZÁLEZ, & AYRES, 2015)

La sencillez de esta herramienta permite al usuario ver una mejor perspectiva la realidad, porque al ver sus amenazas y debilidades, las convierte en oportunidades, por lo cuál el usuario tiene que desarrollar su ingenio para convertir las oportunidades en fortalezas, y lo más importante mantener esa fortaleza activa y no pasiva.

¿Cómo identificar fortalezas y debilidades?

“Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia” (McConkey, 1988; Stevenson, 1976).

Las fortalezas de una institución pueden ser desde recursos económicos, inmobiliarios hasta habilidades personales, o bien ejecutar un proceso de una forma óptima, para beneficio de la institución o bien brindar un servicio al cliente que mejore la imagen de la institución.

“Una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil” (Henry, 1980).

Las debilidades de una institución son fundamentales si se detectan a tiempo, no es malo tener debilidades en una institución, lo malo es tener debilidades, detectarlas y no cambiarlas. En síntesis, las debilidades son acciones, procesos o recursos que ya se practican en la institución, pero se hacen de forma errónea.

Identificar oportunidades y amenazas

“Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría.” (SARLI, GONZÁLEZ, & AYRES, 2015)

“Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales”. (SARLI, GONZÁLEZ, & AYRES, 2015)

Las oportunidades a diferencia de las debilidades son acciones, procesos o recursos ajenos a la institución, esto quiere decir que no se practican adentro de la institución, entonces podemos analizar que una oportunidad es algo positivo, siempre y cuando se realice la implementación. Las amenazas se pueden entender que es lo contrario a las fortalezas, porque son aspectos negativos y problemas que si impactan en la institución.

TABLA 17 FODA

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Maestros capacitados en sus materias. ● Conectividad de banda ancha adentro de la institución. ● Uso adecuado de la aplicación <i>WhatsApp</i>. ● Tienen su propia plataforma para la entrega de tareas. ● Manual de identidad gráfica. ● Cuenta con su fan page de Facebook e Instagram actualizada. ● Instalaciones ● 25 años en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Creación de un manual de procedimientos y conducta para maestros y alumnos. ● Creación de un manual de puestos de trabajo. ● Creación de un manual de crisis. ● Mejoramiento de la página web. ● Mejorar la plataforma de entrega de tareas. ● Motivación al docente.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● No tener una plataforma de comunicación institucional única. ● No saber la velocidad de internet que los profesores poseen en sus residencias al momento de impartir clases (limitaciones de compartir video o pantalla). ● Pocos profesores poseen tableta digitalizadora (<i>Wacom</i>) para poder utilizar la pizarra en plataformas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Home Schooling</i> ● Colegios con servidores más estables. ● Colegios aledaños.

1.19 Problemas detectados

En el Centro Educativo Terra Nova se detectaron varias barreras de comunicación, los cuales podemos mencionar:

- Manual de procedimientos.
- Código de conducta.
- Organigrama.
- Actualización de página web.
- Conexiones de Internet o Luz por parte de los alumnos.
- Plataforma para entrega de tareas desactualizado.

1.20 Planteamiento del Problema Comunicacional

¿Cómo evitar que la información brindada por el profesor hacia los estudiantes no se vea afectada, sin importar las barreras de la conexión de internet o de luz o servidor de la plataforma?

Proponer el uso de la herramienta de *Classroom*, lo cual permitirá realizar videollamadas, grabarlas, tener un respaldo tanto para los alumnos como para los maestros, un orden de las clases, las tareas y exámenes.

1.21 Indicadores de éxito.

La aceptación y uso de la plataforma *Classroom*, el usuario principal tiene el acceso para ver cuánto tiempo los maestros usan la plataforma, ya sea para la planificación diaria, semanal, mensual y bimestral, el usuario principal también puede verificar cuanto tiempo utilizan la aplicación para tareas y exámenes.

1.22 Proyecto a desarrollar.

Evaluación de la comunicación digital interna del Centro Educativo Terra Nova.

Capítulo 2

Plan estratégico de la comunicación

2.1. Plan Estratégico de Comunicación

Los efectos de la pandemia y una estrategia de los procesos de educación a distancia y virtual por parte del Ministerio de Educación que permita una comunicación fluida y certera entre el educando y el educador refleja una desigualdad de aprendizaje.

(Banco Mundial,2020) Indica que es necesario realizar esfuerzos considerables para contrarrestar efectos, en el cierre de escuelas provocará pérdidas de aprendizaje, aumento de la deserción escolar y mayor desigualdad, y la crisis económica -que afecta a los hogares- agravará el daño debido a la reducción de la oferta y demanda educativa. Por lo que estos impactos tendrían costos a largo plazo sobre el capital humano y el bienestar.

Teniendo en cuenta que antes de la pandemia en Guatemala ya se tenía caracterizado por un grado de aprendizaje demasiado bajo, altos niveles de desigualdad y avances lentos y en ese momento se dio la oportunidad para que el Ministerio de Educación conjuntamente con los Centros Educativos de Guatemala pudieran reconstruir y mejorar la calidad educativa del país, realizando un plan estratégico eficiente de recuperación y desarrollo después de la crisis para introducir mejoras a corto, mediano y largo plazo en el área educativa, en la docencia, en la pedagogía, las evaluaciones, la tecnología especialmente en la participación de los estudiantes.

La tecnología es un desafío para el proceso de aprendizaje que implementa diversas acciones dificultando el acceso a la información por ello los docentes se han enfrentado a una diversidad de experiencias pedagógicas distintas en que los docentes y alumnos han tenido que adaptarse rápidamente a ser creativos y cambiar sus roles. (Banco Mundial,2021)

Es por ello por lo que el Centro Educativo genera acciones que permitan desarrollar y mejorar procesos educativos sistematizados para una mejor comprensión. (UNESCO,2020) a mediados de mayo de 2020 más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en el mundo habían dejado de tener clases presenciales la escuela.

En este contexto, la crisis tendrá importantes efectos negativos en los distintos sectores sociales, incluidos particularmente la salud y la educación, así como en el empleo y la evolución de la pobreza (CEPAL, 2020a). Por su parte, la UNESCO ha identificado grandes brechas en los resultados educativos, que se relacionan con una desigual distribución de los docentes, en general, y de los docentes mejor calificados, en particular, en desmedro de países y regiones con menores ingresos y de zonas rurales, las que suelen concentrar además a población indígena y migrante (UNESCO, 2016a; Messina y García, 2020).

Esto ha permitido que distintas regiones y países sin exceptuando Guatemala han adaptado ante la crisis la suspensión de clases presenciales a todos los niveles y que se originen tres campos de acción principal siendo ellas: a) el despliegue de modalidades de aprendizaje a distancia, b) mediante la utilización de una diversidad de formatos y plataformas (con o sin uso de tecnología) y b) el apoyo y la movilización del personal y las comunidades educativas así como la atención a la salud y el bienestar integral de las y los estudiantes.

2.2 Misión

Reforzar al Centro Educativo Terranova que brinda una educación integral y de calidad permitiendo innovar en el proceso de aprendizaje a través de tecnología de la información y comunicación con una herramienta que permita centralizar el orden de la entrega de las tareas, exámenes y material de apoyo en cada grado.

2.3 Visión

Ser referentes en la asesoría que permita una comunicación en fuente y eficaz en la comunidad educativa para que brinde una educación personalizada e integral apoyándose en el uso de la plataforma *Classroom* para mejorar el ambiente académico que permitirá formar al educando y mejorar la eficiencia del docente.

2.4 Elementos Comunicacionales

Smith indica que la comunicación es:

Un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los iniciadores del mismo intentaron transmitir (1995, p. 33, en Lucas, 1997).

Para que cumpla la función de comunicación, los que reciben el mensaje, lo tienen que entender, luego ponerlo en práctica, el resultado de la acción se puede percibir como una respuesta (realimentación) al mensaje emitido, porque sin una respuesta es solo información.

Para Rebeil (1996 P. 63) la comunicación es “una actividad transversal a todos los quehaceres de la empresa y hoy día se reconoce su valor para una buena gestión interna y externa de la empresa”. La comunicación permite entre otras cosas agilizar los procesos productivos, comerciales y de interacción entre los colaboradores de las empresas. Según el flujo y la agilidad en que la comunicación sea transmitida puede medirse la madurez en que la empresa maneja su comunicación internamente.

Los elementos que conforman un modelo de comunicación según Neneke (2001. P.11) son mensaje, transmisor, señal, fuente de ruido, receptor, destino. Basado en la posibilidad de que el mensaje sea transmitido existen otros dos elementos: canal y código.

Fuente de información: es un conjunto de datos que genera el mensaje que se desea transmitir. Es el emisor o fuente de información que mediante la combinación de ellas se pueden estructurar enunciados. En términos lingüísticos es un fonema (unidad mínima de sonido articulado).

Mensaje: el mensaje es el objeto de la comunicación es la parte fundamental del proceso de intercambio de información, el mensaje es un medio por el cual el emisor envía la información al receptor. El mensaje en teoría es un dato o conjunto de datos que deseamos transmitir.

Transmisor: este es el origen de una sesión de transmisión para lograr una sesión de comunicación se requiere: un transmisor, un medio y un receptor. El transmisor es el que codifica el mensaje en un sistema de señales adecuadas para ser transmitidas por un determinado canal.

Señal: la señal sustituye a la palabra escrita o el lenguaje, es un símbolo, un gesto o un signo que avisa o informa de algo.

Fuente de ruido: es la interferencia que puede distorsionar la señal modificando la forma del mensaje que se desea transmitir, es un sonido o distorsión no deseado por el receptor quien no es capaz de codificar esta información por llegar con distorsión.

Receptor: es el que acepta el mensaje proveniente del emisor de manera que pueda transformarla y manejarla, el receptor es quien recibe el mensaje, lo procesa y brinda una respuesta.

Destino: el destino es el ente al que va dirigido el mensaje.

Código: el código es un conjunto de símbolos que pueden producir infinitas estructuras, este puede ser entendido por el emisor y el receptor, es la forma que toma la información que se intercambia entre la fuente y el receptor.

Canal: el canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información, se pueden utilizar varios canales, sin embargo, es importante enfatizar que mientras más directo sea el canal para utilizar más clara llegara la información al receptor.

El planteamiento de esta estrategia es producir una comunicación eficiente entre el profesor y el estudiante, así mismo permite evidenciar el registro de tareas, exámenes y material de apoyo enviadas por el docente y trabajadas por el alumno. Esto va a permitir que la coordinación del Centro Educativo pueda tomar una decisión disciplinaria en el momento que una de las dos partes no cumpla con dichos lineamientos.

2.4.1 Comunicación Interna

“La comunicación es un proceso circular, continuo y permanente, en el que las personas participan en todo momento, tanto si lo desean como si no”. (Arizcuren, y otros, 2008)

La comunicación, tiene varias formas de expresarse, verbal, visual, kinésica, entre otras, entonces cuando una persona está negativa a recibir información ya está dando indicios por medio de gestos, comentarios que no está de acuerdo, entonces por más que no quiera participar, ya está participando en la comunicación.

“La comunicación interna está relacionada con todo lo que "se cuece" dentro de la organización”. (Arizcuren, y otros, 2008)

La comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estas pautas pueden estar más o menos formalizadas (seguir o no unas reglas establecidas) y, cuando están planteadas hacia la mejora organizativa, tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la entidad. (Arizcuren, y otros, 2008)

2.4.1 Comunicación digital.

“La comunicación digital es el intercambio de información y conocimiento haciendo uso de las herramientas digitales disponibles, puestas a nuestra disposición por la investigación y desarrollo tecnológico”. (<https://ilifebelt.com/>, 2021)

La comunicación digital ahora ocurre en un contexto multinivel y multicanal. Esto se refiere a la factibilidad de comunicarse por diferentes vías al mismo tiempo y enviar diversos significados en un mismo mensaje. Las reglas son distintas, las audiencias no necesariamente definidas como tradicionalmente se consideraban. Las tecnologías disponibles y la evolución del tipo de mensajes han creado nuevas reglas – *Mgtr. Luis Assardo*. (<https://ilifebelt.com/>, 2021)

2.5 Alcances y límites de la estrategia

La implementación de la estrategia busca crear un vínculo entre el educando y el educador y la mejora continua académica, generando una comunicación eficiente y eficaz promoviendo la interacción en la plataforma de *Classroom*.

2.5.1 Alcances.

- Tareas
- Exámenes
- Material de apoyo
- Retroalimentación por parte del docente en la plataforma
- Registro de Notas

2.5.2 Límites.

- Una versión Beta para Quinto Bachillerato en Ciencia y Letras
- Diversificado

2.6 Metodología para la Aplicación de la Estrategia Comunicacional

Para los efectos que busca llevar lo planteado a la realidad se utiliza una ruta establecida de la siguiente manera:

- Se presenta propuesta al director del Centro Educativo para la utilización de una herramienta virtual para los procesos educativos con los docentes y estudiantes.
- Se informa y capacita a los docentes sobre de utilización de la plataforma *Classroom*.
- Se informa a padres de familia y alumnos la nueva metodología de enseñanza a utilizar para el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte del Centro Educativo.
- Se capacita a los padres de familia y alumnos para la utilización de la plataforma *Classroom* implementada por el Centro Educativo.
- Se produce el material comunicacional guía del participante en la plataforma *Classroom*.
- Se pone en marca la utilización de la plataforma virtual
- Se evalúa la efectividad del proceso educativo en la plataforma.

Se entiende la metodología como el conjunto sistemático de estrategias, procedimientos, técnicas, pasos y tareas que se siguen para recolectar los datos y abordar sus análisis, con el objetivo de halla una solución al problema (Sampieri, 2014)

Se aplicó el tipo de investigación mixta, la cual utiliza la recolección de datos estadísticas y cualitativos durante el proceso de construcción e interpretación de la información.

2.6.1 Objetivo General y Específico.

- ✓ Objetivo general.
 - Analizar la comunicación entre el profesor y el alumno de los procesos educativos en el Centro Educativo Terra Nova.

- ✓ Objetivo específico.
 - Explorar herramientas para la comunicación interna entre profesor y el alumno.
 - Definir la herramienta para la comunicación entre profesores y alumnos del Centro Educativo Terra Nova.
 - Mostrar el uso de la herramienta en la comunicación interna.

2.6.2 Acciones para Conseguir los Objetivos.

Propuesta No. 1

TABLA 18 SOLICITUD PARA LA APROBACIÓN DE *GOOGLE WORKSPACE* PARA CENTROS EDUCATIVOS POR PARTE DE *GOOGLE MÉXICO*

Estrategia	Solicitud para la aprobación de <i>Google Workspace</i> para Centros Educativos por parte de <i>Google México</i> .
Problema	Los procesos de comunicación que se desarrollan en la plataforma actual con los estudiantes del Centro Educativo no son funcionales.
Producto	<i>Google Workspace</i> .

Objetivo de la comunicación	Mejorar la comunicación entre el profesor y el estudiante para desarrollar un proceso educativo efectivo.
Tipo de mensaje	Digital
Público objetivo	Profesores y estudiantes de Centro Educativo Terra Nova.
Medio de disfunción	Correo

PROPUESTA NO. 2

TABLA 19 CREACIÓN DE USUARIOS PARA PROFESORES, ALUMNOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrategia	Creación de usuarios para profesores, alumnos y personal administrativo.
Problema	Los profesores tienen varias formas de comunicación, entre ellas: WhatsApp. Dicha plataforma es eficiente al momento de tener una comunicación uno a uno, pero cuando la comunicación es uno a varios tiene muchas barreras de comunicación.
Producto	<i>admin.google.com</i>
Objetivo de la comunicación	Tener un canal de comunicación oficial.
Tipo de mensaje	Digital
Público objetivo	Profesores, estudiantes y padres de familia del Centro Educativo Terranova.
Medio de disfunción	Plataforma digital.

Propuesta No. 3

TABLA 20 CAPACITACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE PROFESOR Y ESTUDIANTE DEL CENTRO EDUCATIVO

Estrategia	Capacitación de la herramienta de comunicación interna entre profesor y estudiante del Centro Educativo.
Problema	Varios maestros tienen conocimiento de la plataforma <i>Classroom</i> , pero es cómo alumno, no tienen el conocimiento cómo es un perfil de profesor

Producto	<i>Classroom</i>
Objetivo de la comunicación	Qué el profesor tenga conocimiento de la herramienta a través de capacitaciones.
Tipo de mensaje	Digital.
Público objetivo	Profesores.
Medio de disfunción	Plataforma digital.

Propuesta No. 4

TABLA 21 EJECUCIÓN EN LA PLATAFORMA CLASSROOM

Estrategia	Ejecución en la plataforma <i>Classroom</i>.
Problema	Cambio de servidor y plataforma.
Producto	<i>G Suites</i> .
Objetivo de la comunicación	Utilización de la nueva plataforma para las clases.
Tipo de mensaje	Digital
Público objetivo	Docentes, estudiantes y padres de familia del Centro Educativo Terranova.
Medio de disfunción	Plataforma digital.

2.6.3 Indicadores para Medir su Cumplimiento.

TABLA 22 INDICADORES PARA MEDIR CUMPLIMIENTO

Objetivo	Medición
Elaborar una herramienta de comunicación interna entre profesor y	✓ Uso de la plataforma por los profesores y estudiantes del Centro Educativo.

<p>alumno para mejorar los procesos de aprendizaje en el Centro Educativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión de la comunicación evidenciada en la plataforma por los profesores y estudiantes por parte de la coordinadora del nivel. ✓ Supervisión de los padres de familia en la plataforma con la comunicación externa entre docente. ✓ Entrega de calificaciones por materia de los docentes.
<p>Capacitar a profesores y alumnos para el uso de la herramienta de comunicación interna entre profesor y estudiante en cada materia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones programadas por el coordinador de acuerdo con la disponibilidad de los profesores. ✓ El profesor de computación cedió periodos para que los estudiantes pudieran ingresar a sus correos institucionales.
<p>Uso de la nueva plataforma <i>G Suites</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenidos habilitados a tiempo por los docentes. ✓ Instrucciones claras establecidas por los profesores para la elaboración de tareas. ✓ Tareas entregadas a tiempo por parte del estudiante. ✓ Calificaciones evidenciadas semanalmente por parte de los profesores. ✓ Sistematización de, tareas, evaluaciones y notas por parte del profesor. ✓ Horas utilizadas por los docentes en la inversión de sus cursos.

2.6.4 Los Instrumentos.

Para la interpretación y la construcción de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

- *Google G Suites*.

- Computadora de Escritorio, portátil o dispositivo móvil (iOS o Android).
- Internet y Luz.
- Tiempo.

2.7 Financiamiento.

La implementación para usar la plataforma de *Classroom* es gratuita al momento de entregar la papelería de la institución y una carta de compromiso donde el Centro Educativo indique que los servicios serán utilizados para la educación, por ende, no se invertirá dinero.

2.8 Presupuesto

TABLA 23 PRESUPUESTO

No.	Descripción	Precio Unitario	Tiempo	Precio Total
1	Asesoría del proyecto	Q 2,000.00	8 meses	Q16,000.00
2	Uso de internet	Q 369.00	8 meses	Q2,952.00
3	Uso de luz	Q 125.00	8 meses	Q1,000.00
4	Impresiones	Q 50.00	2 meses	Q100.00
5	Desgaste Laptop	Q 75.00	8 meses	Q600.00
6	Transporte	Q 100.00	4 meses	Q400.00

2.9 Beneficiarios

Los beneficiarios son los profesores y estudiantes del Centro Educativo Colegio Terra Nova.

2.10 Recursos Humanos

A continuación, se presenta un detalle de las personas involucradas en este proyecto con el puesto y breve descripción de las acciones en este plan

TABLA 24 RECURSOS HUMANOS

Puesto	Descripción
Director	Director Académico del Centro Educativo
PEDC	Supervisa el proceso desarrollado en la plataforma de lo trabajado por los docentes, alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje
Coordinador	Coordinador del Nivel de Diversificado
	Encargado de validar y respaldar la propuesta presentada en este proyecto para la debida ejecución.
Maestro	Maestro de área/materias
	Definir los objetivos, la aprobación del material, tareas, exámenes y material de apoyo en cada curso para desarrollarse.
Alumno	Estudiantes de Quinto Bachillerato de Ciencias y Letras del Colegio Terra Nueva
	Participación y elaboración de los materiales presentados en la clase
Padre de familia	Padres de familia de los estudiantes de Quinto Bachillerato en Ciencia y Letras del Colegio Terra Nueva
	Participar constantemente en la revisión de tareas asignadas por parte de los docentes en la plataforma virtual.

2.11 Áreas Geográficas de Acción.

El área geográfica de acción es en el Centro Educativo Terra Nova ubicado en Colonia Vista Hermosa I, 21 avenida 3-36 de la zona 15.

2.12 Cuadro Comparativo de la Estrategia

TABLA 25 CUADRO COMPARATIVO DE LA ESTRATEGIA

Actividad o producto comercial	Objetivos específicos	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios
--------------------------------	-----------------------	----------------	----------------------------	---------------

Tareas	Evidenciar el aprendizaje alcanzando a través de actividades prácticas en el proceso de aprendizaje	Docente del curso impartido	Alumnos de 5to. Bachillerato del Colegio Terra Nueva, Ciudad de Guatemala	Estudiante
		Asesor de la Estrategia comunicacional		
Exámenes		Docente del curso impartido		
		Asesor de la Estrategia comunicacional		
Material de apoyo		Docente del curso impartido		

2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

TABLA 26 CRONOGRAMA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Actividad	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
Solicitud para uso de <i>Classroom</i> .	■	■	■	■																
Creación de Usuarios.				■	■															
Capacitación maestros.							■													
Asignación de clases a los alumnos.								■												
Observación de interacción maestro-alumno en <i>Classroom</i> .									■	■	■	■								
Conclusión.													■	■	■	■				

Capítulo 3

Ejecución de la Estrategia

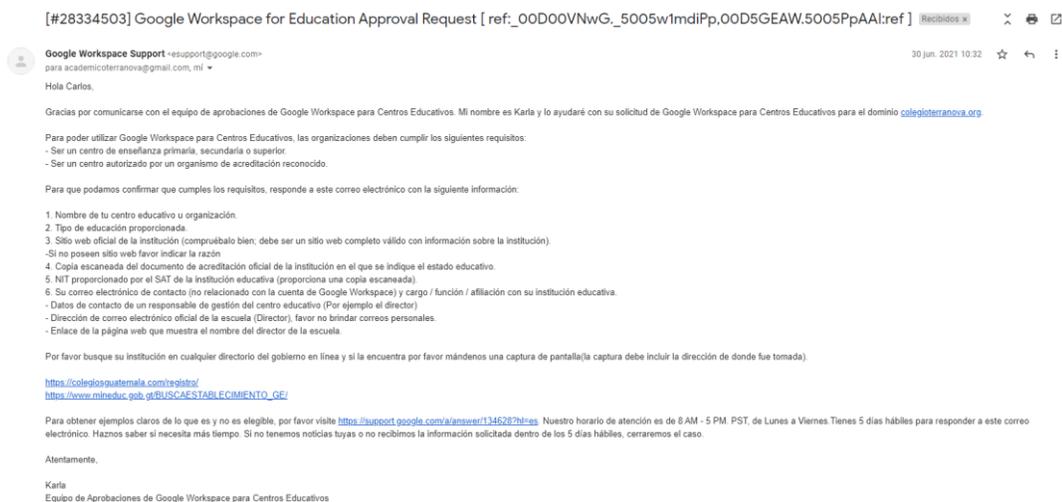
3. Informe de la ejecución

Las siguientes estrategias presentadas son el resultado, para mejorar las áreas de oportunidad que el diagnóstico comunicacional reveló, dichas estrategias ayudarán a la efectividad de la comunicación entre el profesor y alumno.

3.1 Solicitar permiso para el uso de G Suites por medio de *Google México*

- **Objetivo de la Actividad:** certificar por *Google México* el uso de las herramientas que *G Suites* brinda para la educación.
- **Descripción de la actividad:** se certificó por *Google México* el uso de las herramientas de *G Suites*.
- **Público Objetivo:** profesores y alumnos del Centro Educativo Terranova.
- **Medio Utilizado:** correo electrónico.
- **Áreas Geográficas de Impacto:** 21 avenida 3-36 de la zona 15, Colonia Vista Hermosa I Colegio Terranova.
- **Presupuesto:** \$12 anuales para obtener el servicio del dominio.

FIGURA 17 PRESUPUESTO G SUITES



[\[#28334503\] Google Workspace for Education Approval Request \[ref: 00D00VNwG_5005w1mdiPp,00D5GEAW.5005PpAAI:ref \] - carlos.osorio@colegioterranova.org - Correo de Colegio Terra Nova](#)

3.2 Creación de los usuarios para profesores y estudiantes.

- **Objetivo de la actividad:** aprobar por *Google México* el uso de las herramientas de *G Suites*.
- **Descripción de la actividad:** se aprobó un solo canal oficial, y para ello, *Google Workspace* certificó el dominio *colegioterranova.org*, para que cada profesor y estudiante tenga un correo institucional y es supervisado por el director del Centro Educativo Terra Nova.
- **Público Objetivo:** profesores y estudiantes
- **Medio Utilizado:** *website*.
- **Áreas Geográficas de Impacto:** 21 avenida 3-36 de la zona 15, Colonia Vista Hermosa I Colegio Terranova.
- **Presupuesto:** ninguno.

FIGURA 18 CREACIÓN DE USUARIOS

The screenshot shows the Google Admin console interface. At the top, there's a navigation bar with 'Google Admin' and a search bar. Below it, a sidebar on the left contains various management categories like 'Panel', 'Directorio', 'Dispositivos', 'Apps', 'Seguridad', 'Informes', 'Facturación', 'Cuenta', and 'Normas'. The main content area is titled 'Usuarios' and contains several cards for user management: 'Agregar un usuario', 'Borra a un usuario', 'Actualiza el nombre o el correo electrónico de un usuario', 'Crea direcciones de correo electrónico alternativas', 'Grupos', 'Configuración de la cuenta', 'Dominios', 'Apps', 'Dispositivos', 'Unidades organizativas', 'Facturación', and 'Seguridad'. Below these cards is a table of users.

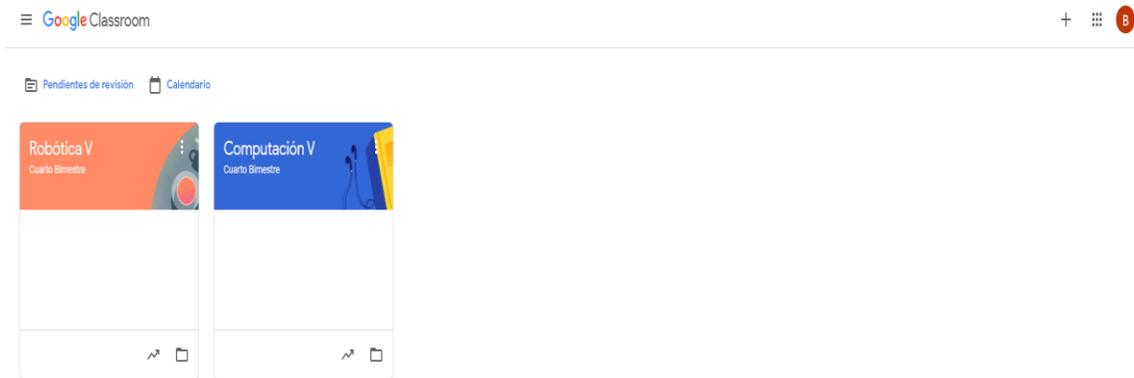
Nombre	Correo electrónico	Estado	Último acceso	Uso del correo electrónico
Blanca Marisol Socón Apén	marisol.socón@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Brandon Garcia	brandon.garcia@colegioterranova.org	Activo	Hace 3 semanas	0 GB
Carlos Osorio	carlos.osorio@colegioterranova.org	Activo	Hace 15 minutos	0 GB
Edna Eugenia Xitmul	edna.xitmul@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Edwin Armando Avila Luarte	armando.avila@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Erik Alexander Arriola Andrade	erik.arriola@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Lesbia Paola Villagran de Elvira	paola.villagran@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Paola Eugenia Pineda Cassola	paola.pineda@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Rosa Maribel Hernández Muralles	maribel.hernandez@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Ruth Corina Aldana Gómez	ruth.aldana@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB
Virginia Elizabeth Choney Xitmul	virginia.choney@colegioterranova.org	Activo	No accedió	0 GB

- admin.google.com.

3.3 Migración a *Classroom*

- **Objetivo de la Actividad:** capacitar a los profesores y estudiantes.
- **Descripción de la actividad:** se capacitó a profesores y estudiantes para el uso de la herramienta *Classroom*.
- **Público Objetivo:** profesores y estudiantes.
- **Medio Utilizado:** *website*.
- **Áreas Geográficas de Impacto:** 21 avenida 3-36 de la zona 15, Colonia Vista Hermosa I Colegio Terranova.
- **Presupuesto:** Ninguno.

FIGURA 19 CAPACITACIÓN DE *CLASSROOM*



- [Clases \(google.classroom.com\)](https://google.classroom.com)

3.4 Asignación de cursos

- **Objetivo de la Actividad:** ingresar a correos institucionales para asignación de cursos.
- **Descripción de la Actividad:** los estudiantes ingresaron a sus correos institucionales. A través de la aplicación *classroom* ingresaron los códigos de cada materia. Los profesores ya asignaron tareas y ya fueron calificadas.
- **Público Objetivo:** profesores y alumnos.
- **Medio Utilizado:** *website*.
- **Áreas Geográficas de Impacto:** 21 avenida 3-36 de la zona 15, Colonia Vista Hermosa I Colegio Terranova.
- **Presupuesto:** Ninguno.

FIGURA 20 ASIGNACIÓN DE CURSOS

The screenshot displays the Google Classroom interface. At the top, there are navigation tabs: "Novedades", "Trabajo en clase" (selected), "Personas", and "Calificaciones". Below the tabs, there is a "Crear" button and three options: "Meet", "Calendario de Google", and "Carpeta de la clase en Drive". The main content area shows two activity cards. The first card is titled "Actividad Pág. 261" and was published on "14 sep.". The second card is titled "Crear su usuario e ingresar a la clase" and has a deadline of "7 sep. 11:00". Below the activity cards, there are tabs for "Novedades", "Trabajo en clase", "Personas" (selected), and "Calificaciones". The "Personas" tab shows a list of "Profesores" and "Alumnos". Under "Profesores", there is one entry: "Brandon Garcia". Under "Alumnos", there are 10 entries, each with a checkbox, a name, and an "Invitar a los tutores" link. The names of the students are: Kirsten Sigourney Ackerma..., Corina Aldana Gómez, Andres Eduardo Cano Sanc..., Maria Andrea Cruz Pinele, Pedro Gordillo Guerra, Diego Alejandro López Rodr..., Diego Andres Lou Paz, Mariano Andrés Manzo López, and Carlos André Secaída Cald... There is also an "Acciones" dropdown menu and an "Enviar correo electrónico a todos los tutores" option.

Conclusiones.

Debido a la pandemia y a las medidas de seguridad para evitar la propagación del virus *SARS-CoV-2* el Gobierno de Guatemala optó por cambiar la modalidad de estudio de forma presencial a distancia.

El cambio implicaba: reuniones virtuales, tareas, exámenes, entrega de notas. La adaptación fue gradual, el Centro Educativo Terra Nova optó por las reuniones de *Zoom* y *Teams*, compartir información en grupos de *WhatsApp*, para las tareas y entrega de notas utilizaron plataforma.terranova.edu.gt

En la encuesta podemos observar que el servicio de internet como de Luz presentan irregularidades creando barreras de comunicación, atrasando a los estudiantes en sus clases, para solventar este problema, *Google Meet* permite que los profesores puedan grabar las clases, al finalizar de grabar la clase, *Google Meet* genera un hipervínculo automático y lo envía a cada uno de los estudiantes a su correo institucional, esto con el fin que los estudiantes puedan repasar o bien ponerse al día.

La aprobación por parte del director del Centro Educativo para la migración al servicio de *G Suites* es un gran paso para el Centro Educativo con 25 años de experiencia. El Centro Educativo desea innovar para que cada uno de sus profesores pueda utilizar las herramientas de comunicación a distancia, quedando acreditada por *Google México* como institución educativa autorizada.

La creación de usuarios de los profesores y alumnos con correos institucionales, hacen que tener un solo canal oficial sea más sencillo y profesional, el uso de *Classroom* evitara los inconvenientes de comunicación entre profesor y estudiante, haciendo que el profesor sea más eficiente con menos esfuerzo, debido al orden que la herramienta brinda.

La capacitación para los profesores fue planificada con el Coordinador de área, para la capacitación de los estudiantes se coordinó con el profesor de computación, la educación informática que brinda el Centro Educativa es de primer nivel puesto que los estudiantes pudieron ingresar en sus correos y asignarse a las clases sin ningún problema.

Recomendaciones.

Asignar a un administrador alternativo para que pueda crear, modificar o eliminar usuarios, reiniciar contraseñas, para cuando el administrador principal esté ausente, el alternativo pueda suplir estas necesidades.

En cada curso, agregar el correo de los padres de familia, para que cada vez que los docentes dejen una tarea o publiquen material de apoyo, los padres de familia estén notificados y quede un registro.

Mantener la inversión de \$12 anuales para ser los propietarios del dominio colegioterranova.org así evitar migrar a otra plataforma, porque la cuenta actual es gratuita y avalada por *Google México*.

Se recomienda migrar las reuniones a *Meet*, ya que, en esta versión, el docente tiene la capacidad de grabar la reunión y dejar un registro que se cumplen con las horas de clase.

2.14 Anexos

FIGURA 21 CAPACITACIÓN DOCENTES



FIGURA 22 ENTREGA DE NOTAS



FIGURA 23 REUNIÓN CON ALUMNOS



FIGURA 24 CAPACITACIÓN PROFESORES



FIGURA 25 ENCUESTA

Encuesta para Docentes Colegio Terra Nova

Por favor responde las siguientes preguntas. Sus respuestas son confidenciales.

1. ¿Cómo califica la comunicación con el representante administrativo?

Muy buena

Regular

Mala

2. ¿Considera que existe comunicación asertiva entre el coordinador y usted?

Sí

No

Otra...

3. ¿Cómo califica la comunicación entre sus compañeros docentes?

Muy buena

Regular

Mala

4. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza con sus superiores y compañeros de trabajo?

Texto de respuesta largo

FIGURA 26 PLATAFORMA

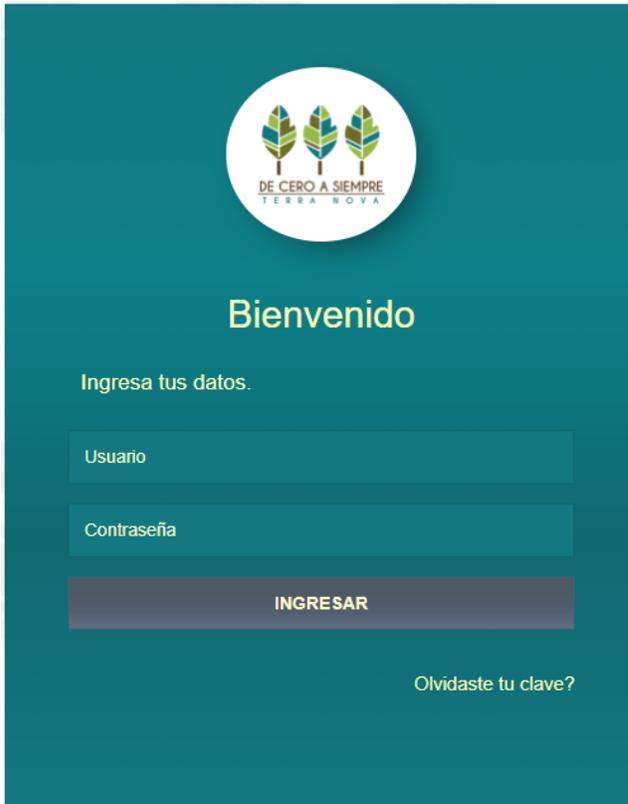


FIGURA 27 INGRESO A PLATAFORMA

Código	Alumno	zona	Completar	100 Examen	Total
ORA10384	Bonilla Bolaños Valeria Isabella	0	NO		0
ORA10241	Calderón Castillo Imanol	0	NO		0
ORA10242	Estrada Alfaro Santy Esteban	0	NO		0
ORA10243	Estrada Mérida Rafael Antonio	0	NO		0

FIGURA 28 CAPACITACIÓN CLASSROOM

Computación IV Bachillerato
Cuarto Bimestre

Novedades Trabajo en clase Personas Calificaciones

+ Crear Meet Calendario de Google Carpeta de la clase en Drive

Actividad Pág. 261 Publicado: 14 sep.

Crear su usuario e ingresar a la clase Fecha de entrega: 7 sep. 11:00

Computación IV Bachillerato
Cuarto Bimestre

Novedades Trabajo en clase Personas Calificaciones

Ordenar por apellido	Sin fecha li... Actividad Pág. 261 de 10	7 sep. Crear su usuario e... de 10	
Promedio de la clase		9.9	
Andres Eduardo Cano San...		10	
Carlos André Secalida Cal...	___/10	9 Entrega tardía	
Corina Aldana Gómez		10 Entrega tardía	
Diego Alejandro López Ro...	___/10	10	
Diego Andres Lou Paz	___/10	10	
Kirsten Sigourney Ackerm...		10 Entrega tardía	
Maria Andrea Cruz Pinelo	___/10	10	
Mariano Andrés Manzo Ló...	___/10	10	
Pedro Gordillo Guerra		10	
Sebastián Tevalán Chew		10	

①

2.15 E-Grafía

Andrade, Casilda, & Fucci, Marisol, & Morales, Mariher (2010). Estrategias de Marketing Promocional en Unidades de Servicio de Información de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (1),68-79.[fecha de Consulta 30 de Abril de 2021]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016297007>

Díaz-Bravo, Laura, & Torruco-García, Uri, & Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7),162-167. [fecha de Consulta 30 de Abril de 2021]. ISSN: 2007-865X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

Kuznik, Anna, & Hurtado Albir, Amparo, & Espinal Berenguer, Anna (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. *Características metodológicas. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, (2),315-344. [fecha de Consulta 30 de Abril de 2021]. ISSN: 1889-4178. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265119729015>

Roldán, P. L. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* [PDF]. Barcelona: UAB [Universidad Autónoma de Barcelona, Obtenido de <https://ddd.uab.cat/>: Obtenida de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

QuestionPro. (28 de 04 de 2021). Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/?fbclid=IwAR3wKxOpJqVUW3-VqrSTpR0VEtX4uAKMmafcpbl2f60Kxbe0ziTjZcA_IY

SARLI, R. R., GONZÁLEZ, S. I., & AYRES, N. (2015). FACULTAD DE ODONTOLOGÍA. UNCuyo. Obtenido de Análisis foda, una herramienta necesaria: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf

Referencias

- Andrade, C., Fucci, M., & Morales, M. (01 de 2010). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016297007>
- Española, R. A. (26 de 04 de 2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/diagnosticar#conjugacionPFZ1XV>
- Galán Amador, M. (29 de 05 de 2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2009_05_24_archive.html#:~:text=La%20entrevista%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n,obtener%20una%20informaci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20completa.
- Hernández, E. (2021). Diagnóstico de Comunicación. *Diapositiva*, (pág. 4). Guatemala.
- Kuznik, A., Albir, H., & Espinal Berenguer, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social. Alicante.
- Bernal, Cesar Augusto. “Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales”. Tercera Edición. Editorial Pearson Educación. Colombia 2010.
- Arroyo Morales, Angélica. “Metodología de la Investigación en la Ciencias Sociales” Primera Edición Digital. Perú 2020.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* [6ta. edición]. Mexico: McGRAW-HILL.
- Rebeil Corella, Ma. Antonieta. 1996. *Comunicación estratégica en las organizaciones*. México. Editorial Trillas. 304 p.
- Neneka Pelayo, Adriana Cabrera. 2001.. *Lenguaje y comunicación: Conceptos básicos, aspectos teóricos generales, características, estructura, naturaleza y funciones del lenguaje y la comunicación*. Venezuela. Ediciones El Nacional. 178 p.
- Chávez Zepeda, Juan José. 2010. *Elaboración de Proyectos de Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Guatemala. Mundicolor. 229p.
- Golhaber, Gerald. 1989. *Comunicación Organizacional*. México: Diana 424p

- McConkey, D. (1988). Planning in a changing environment. *Business Horizons*, 31(5), 64-72 //
- Stevenson, H.H. (1976). Defining corporate strengths and weaknesses. *Sloan Management Review*, 17(2), 98
- Ana Arizcuren, Elvira Cabezas, Natalia cañeque, Maite Casada. (2008). Guía de buenas prácticas de comunicación interna [PDF]. Madrid: FEAPS. Obtenido de:
<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Lucas, A. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona: Colección Boch Comunicación.