

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

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 man in a cap and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a shield. The Latin text "CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS ORBIS CONSPICUA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**“Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna y externa para fortalecer el área administrativa del Centro Educativo Fiore”**

Miriam Elizabeth Pineda Telón

Carnet: 200618238

Previo a optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor: Licenciado Luis Fernando Lucero

Guatemala, 18 de octubre de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

**“Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna y externa para fortalecer el área  
administrativa del Centro Educativo Fiore”**

Presentado por:

Miriam Elizabeth Pineda Telón

Previo a optar el título de:

Licenciatura en ciencias de la comunicación

Asesor

Licenciado Luis Fernando Lucero

Guatemala, 18 de octubre 2022

**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

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

M.A Edgar Martínez García

Lic. Maynor René Martínez

Lic. Luis Fernando Lucero

M.A Allan López



Guatemala, 21 de octubre de 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura  
**Miriam Elizabeth Pineda Telón**  
Carné 200618238  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: “Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna y externa para fortalecer el área administrativa del Centro Educativo Fiore”, y 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 y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, un CD a la Biblioteca Central, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaria de la ECC.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán  
Coordinador

Lic. Luis Fernando Lucero Vielman  
Supervisor

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

(502) 2418-8920





Guatemala, 8 de febrero 2022

EPSL-2022

**María Teresa Ramírez García**  
**Dirección Administrativa y Técnica**  
**Centro Educativo "Fiore"**  
**Presente.**

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Miriam Elizabeth Pineda Telón** con número de registro académico **200618238** y Carné **1634527250108** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- a. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- b. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- c. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- d. Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- e. Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- f. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- g. Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**M.A. Luis Pedroza**

Coordinador EPS de Licenciatura  
Cel. 42178224 / 55028866

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

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920

Copia estudiante / supervisor





**Preprimaria  
Primaria  
Ciclo Escolar 2022**

Mixco, Guatemala, febrero 10 del 2022

M.A. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura  
Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Le saludo cordialmente deseándole un año 2022 lleno de bendiciones.

Atendiendo a la solicitud presentada por la **Señorita Miriam Elizabeth Pineda Telón**, autorizamos su participación en nuestra institución para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Con gusto atenderemos las indicaciones dadas en la carta de solicitud y esperando crear relaciones que perduren para apoyarnos mutuamente como instituciones educativas.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Lcda. María Teresa Ramírez García  
Dirección Primaria  
Centro Educativo "Fiore"



WhatsApp: 5592-0457  
Teléfono: 2432-9847

Correo:  
comunicación@centroeduca  
tivofiore.edu.gt

12 calle 1-79 zona 3 de  
Mixco, Colonia El Rosario

A stylized, light blue graphic of a building with a gabled roof and several columns, positioned at the bottom of the page.

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

## Dedicatoria

### A Dios y a la virgen

Por cuidarme y guiarme en todo este largo camino que he recorrido en mi formación profesional, cuando he desvanecido tú te has hecho presente en los pequeños detalles, me has hecho ver que no todo es fácil sin tu ayuda y fe y la sabiduría que me has concedido no los hubiera podido lograr, Gracias por haberme acompañado y por guiarme.

### Dedicado a mis padres

Irene Cún, por ser esa madre dedicada por tu amor y apoyo incondicional, por creer en mí y no dejarme sola por sus sacrificios y por estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, porque hoy puedes ver el fruto de tus sacrificios.

José Pineda, por ser un padre dedicado, responsable por su amor y apoyo incondicional, por sus sacrificio y esfuerzo de brindarme todo lo necesario, juntos empezamos esta aventura por acompañarme y esperarme, aunque no terminamos juntos este camino recorrido, pero desde el cielo sé que me estás viendo, estás muy orgulloso de mis logros.

### Dedicado a mis hermanos

Son una parte fundamental de mi vida, sin duda son mis mejores ejemplos de dedicación, empeño y de trabajo duro, por estar siempre en los malos y buenos momentos y por compartir esta etapa de mi vida.

### Dedicatoria Movimiento de los Focolares

Por haberme brindado su confianza, su apoyo, Cesárea Hernández y Alma Salazar por brindarme su apoyo para seguir creciendo profesional mente y poder culminar con éxito esta etapa de mi vida profesional.

### Mis amigos

Quienes me brindaron su amistad y apoyo, en el proceso de nuestra formación académica, donde compartimos muchas experiencias en las aulas.

### Dedicatoria al grupo de EPS 2022

Por su apoyo, motivación y aunque no convivimos presencial si no virtualmente se ha formado una bonita amistad y a pesar de las adversidades logramos concluir con éxito nuestra meta.



## Agradecimientos

Universidad de San Carlos de Guatemala, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.

Escuela de Ciencias de la Comunicación por darme los conocimientos necesarios a través de los catedráticos quienes me dieron las herramientas necesarias para formar me profesionalmente.

Al programa del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, por permitirme ser parte de este programa por su acompañamiento en este proceso en el cual puede culminar con éxito.

M.A. Luis Pedroza, coordinador del programa del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura -EPSL- nos guió durante todo el proyecto EPSL y nos motivo e instó a ser buenos profesionales y poner en alto nuestra Universidad de San Carlos de Guatemala.

Centro Educativo Fiore, Licenciada María Teresa García y al Licenciado Luis Martines, por abrirme las puertas darme la oportunidad de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado y de tener una nueva experiencia cargada de mucho aprendizaje y a todo el personal docente por su apoyo.

# Índice

<b>Introducción</b> .....	i
<b>Justificación</b> .....	ii
<b>Antecedentes</b> .....	iv
<b>Capítulo 1</b> .....	1
<b>Diagnóstico</b> .....	1
1.1    La Institución .....	1
1.2    Perfil institucional .....	1
1.3    Ubicación geográfica.....	1
1.4    Origen e Historia .....	2
1.5    Integración y Alianzas Estratégicas .....	3
1.6    Departamentos o dependencias de la institución.....	4
1.7    Organigrama de la empresa.....	6
1.8    Misión .....	7
1.9    Visión .....	7
1.10   Valores y principios de la institución.....	7
1.11   Propuesta de valor .....	7
1.12   Objetivos institucionales .....	7
1.13   Público Objetivo.....	8
1.14   Diagnóstico .....	8
1.14.1   Pregunta de investigación.....	8
1.14.2   Objetivo general.....	8
1.15   Metodología .....	8
1.16   Descripción del método.....	9
1.16.1   Tipos de investigación.....	9
1.16.2   Enfoque .....	11
1.16.3   Técnicas de recolección de datos .....	12
1.16.4   Documentación.....	12
1.16.5   Entrevista.....	13
1.16.6   Encuesta .....	14

1.16.7	Observación.....	14
1.16.8	Lo Observado en el Centro Educativo Fiore .....	15
1.16.9	Entrevista.....	17
1.17	La encuesta.....	20
1.18	Población.....	20
1.19	Muestra.....	20
1.20	Interpretación de resultados .....	21
1.21	FODA.....	44
1.22	Problemas detectados .....	46
1.23	Planteamiento del problema .....	47
1.24	Indicadores de éxito .....	47
1.25	Alcances y Límites de la investigación .....	47
1.26	Cronograma de actividades .....	48
1.27	Proyectó a desarrollar.....	48
<b>Capítulo 2</b>	.....	<b>49</b>
<b>Plan de comunicación</b>	.....	<b>49</b>
2.1	Plan estratégico de comunicación .....	49
2.2	Elementos comunicacionales .....	50
2.2.1	Comunicación .....	53
2.2.2	Comunicación interna.....	53
2.2.3	La comunicación Organizacional.....	53
2.2.4	Comunicación interna .....	54
2.2.5	Comunicación externa.....	54
2.2.6	Comunicación Institucional.....	55
2.3	Objetivos de la Estrategia.....	55
2.3.1	Objetivo General: .....	55
2.3.2	Objetivos específicos:.....	55
2.4	Estrategias .....	55
2.5	Actividades o Acciones de la estrategia .....	56
2.6	Público objetivo.....	57
2.7	Mensaje Clave .....	57
2.8	Indicadores de las acciones.....	57
2.9	Recursos Humanos.....	59

2.10	Financiamiento y presupuesto .....	60
2.11	Beneficiarios .....	60
2.12	Áreas Geográficas de Acción .....	60
2.13	Cuadro operativo de la estrategia.....	61
<b>Capítulo 3</b>	.....	<b>63</b>
<b>Ejecución del plan de Comunicación</b>	.....	<b>63</b>
3.1	Informe de ejecución .....	63
3.2	Ejecución 1: Capacitaciones a los docentes del Centro educativo Fiore.....	63
3.3	Ejecución 2: Implementación de las vallas Publicitarias .....	64
3.4	Ejecución 3: Buzón de Sugerencia.....	66
3.5	Ejecución 4: Actividades de contenido creativo .....	66
3.6	Ejecución 5: Desarrollar mensajes de bioseguridad en el Centro Educativo Fiore.....	67
3.7	Cronograma general .....	68
<b>Conclusiones</b>	.....	<b>vi</b>
<b>Recomendaciones</b>	.....	<b>viii</b>
<b>Referencias</b>	.....	<b>ix</b>
<b>Anexo</b>	.....	<b>xi</b>

## Índice de Figuras

Figura 1: Ubicación geográfica del Centro Educativo Fiore .....	1
Figura 2: Organigrama del Centro Educativo Fiore hasta 2020 .....	6
Figura 3: Género y edades de los encuestados.....	21
Figura 4: ¿Considera que hay una comunicación asertiva entre usted y la administración? .....	22
Figura 5: ¿Usted se identifica con la misión, visión, valores del Colegio? .....	23
Figura 6: ¿Conoce el manual de comunicación interno para procesos entre usted y la administración? ..	24
Figura 7: ¿Cuáles son los medios de comunicación que usted utiliza con la administración y sus compañeros?.....	25
Figura 8: ¿Considera usted que los medios de comunicación que se utilizan son efectivos? .....	26
Figura 9: ¿Para usted cuál es el medio más conveniente para trasladar la información de las actividades y tareas solicitadas por la coordinación administrativa?.....	27
Figura 10: ¿Qué herramientas se pueden implementar para mantener una buena comunicación entre la administración y usted? .....	28
Figura 11: ¿Usted puede hablar libremente con su coordinador, cuando no comparte las mismas ideas? ..	29
Figura 12: ¿Cuándo se comete algún error y se detecta oportunamente se le informa de manera adecuada? .....	30
Figura 13: ¿Obtiene respuesta inmediata de su coordinador administrativo ante una problemática en sus labores? .....	31
Figura 14: ¿Considera que hay una barrera a la hora de comunicarse con su coordinador administrativo (semántica, física, personal)? .....	32
Figura 15: ¿Cómo califica la comunicación entre usted y sus compañeros? .....	33
Figura 16: ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio? .....	34
Figura 17: ¿Para qué cree usted que funciona la comunicación en un centro educativo? .....	35
Figura 18: ¿Considera que existe el trabajo en equipo entre la administración y los docentes?.....	36
Figura 19: ¿Considera que se debe mejorar la comunicación entre el centro educativo y alumnos? .....	37
Figura 20: ¿Considera que la educación puede ser efectiva en la modalidad semipresencial? .....	38
Figura 21: ¿Se tienen los mismos resultados de las competencias en la modalidad semipresencial?.....	39
Figura 22: ¿Conoce los procedimientos de bioseguridad que implementa el colegio? .....	40
Figura 23: ¿Cuáles son las barreras más comunes que tiene entre los alumnos en la comunicación semipresencial?.....	41
Figura 24 ¿Usted ha tenido algún inconveniente al utilizar la plataforma del colegio? .....	42
Figura 25 ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir? .....	43

Figura 26: Partes del FODA.....	44
Figura 27: Análisis del FODA.....	45
Figura 28: Análisis del FODA.....	46
Figura 29: Elementos comunicacionales.....	50
Figura 30 Capacitaciones sobre la comunicación asertiva.....	63
Figura 31 Capacitación sobre la Herramienta Canva.....	64
Figura 32 Capacitación sobre la importancia la importancia del cuidado de la imagen.....	64
Figura 33 Manta vinílica.....	65
Figura 34: valla Publicitaria.....	65
Figura 35 Imagen del buzón.....	66
Figura 36 Actividad para el día de la madre.....	67
Figura 37 Actividad día del maestro.....	67
Figura 38: Infografías con mensajes de Bioseguridad.....	68

## Índice de Tablas

Tabla 1: Elementos de la comunicación .....	52
Tabla 2: Acciones para conseguir los objetivos.....	56
Tabla 3: Acción de indicadores.....	58
Tabla 4: Recursos humanos.....	59
Tabla 5: Presupuesto .....	60
Tabla 6: Cuadro operativo de la estrategia .....	61
Tabla 7: Cronograma .....	62

## **Introducción**

La comunicación en los centros educativos es de suma importancia para dinamizar los procesos tanto internos como externos, es un elemento que permite factores de cambio y transformadores en donde involucra a los diferentes públicos para lograr los objetivos, permite tener un flujo de información adecuada y un ambiente laboral sano.

Las instituciones educativas son escenarios aptos para el desarrollo de las capacidades humanas y del aprendizaje de niños y jóvenes; en donde adquieren conocimientos, aprenden a socializar, les ayuda a formar valores, principios, adquirir sensibilización cultural.

En el presente informe se reflejan los resultados de una evaluación diagnóstica de comunicación interna y los efectos de la pandemia, en donde describe la situación actual del Centro Educativo Fiore, derivado de esto se presenta la propuesta de comunicación para mejorar la comunicación con su público interno

.

Se desarrolló un diagnóstico profundo en El Centro Educativo Fiore en donde se tuvo acceso a los procesos actuales de comunicación que tienen los maestros con el área administrativa y con sus alumnos en esta nueva modalidad semipresencial post pandemia.

Para realizar este estudio, se llevó a cabo varias visitas al centro educativo, en donde se contó con el apoyo de los maestros y del personal operativo para llenar algunas encuestas y así poder realizar las entrevistas al área administrativa.

El diagnóstico permitió identificar los principales problemas que enfrenta el establecimiento y brindarles herramientas para desarrollar una estrategia comunicacional.

En la estrategia se propone varias actividades que faciliten soluciones para fortalecer la comunicación interna y externa del Centro Educativo Fiore, generando contenido de valor y capacitaciones con la finalidad de fortalecer la comunicación interna del mismo. A partir de esto se ejecutan las líneas de acción en donde se detallan las capacitaciones que se llevaron a cabo, la implementación de un buzón de sugerencias y una cartelera informativa.



## **Justificación**

A través del Ejercicio Profesional Supervisado, -EPS- de Licenciatura en Ciencias De La Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sé desarrolla un diagnóstico comunicacional con el objetivo de desarrollar una estrategia comunicacional para fortalecer la comunicación interna del Centro Educativo Fiore.

Debido al Covid-19, el impacto que ha tenido en la educación, pero especialmente en la institución donde se llevó a cabo la presente propuesta comunicacional, en el cual determinó que es de suma importancia plantear una estrategia con la finalidad de fortalecer la comunicación tanto interna como externa y brindarle herramientas que se ajusten a su nueva realidad.

Para plantear una propuesta se inició con la detección de las necesidades del Centro Educativo, con el fin de documentar y reunir todos los elementos para realizar una estrategia comunicacional apropiada y que se ajuste a su nueva realidad.

El Centro Educativo Fiore, se ha caracterizado por formar a niños y jóvenes con liderazgo para ser agentes de cambio en las áreas en donde se desarrolla brindándole las herramientas adecuadas para formar su futuro. Se ha prestado atención a este año lleno de varios desafíos debido a que abren sus puertas nuevamente después de permanecer cerrados por un año.

Al realizar el diagnóstico comunicacional interno se pudo percibir que el Centro Educativo Fiore sostiene comunicación constante entre el área administrativa y docentes, pero se detectó algunas barreras comunicacionales entre maestros y alumnos.

Para llevar a cabo esta investigación, se obtuvo información a través de la observación, se ingresó a la institución con acceso a los manuales institucionales y procedimientos de comunicación.

El diagnóstico y plan comunicacional son el resultado de un proceso organizado de investigación y de conocimientos aplicados a través de diferentes técnicas.

Los Centros Educativos no están inmunes a los cambios que se producen en la comunicación organizacional y debido a la pandemia provocada por el Covid-19 donde la forma de comunicarse con la comunidad educativa, en donde la comunicación y las clases se volvieron virtuales

Los públicos con los cuales interactúan los centros educativos son diversos por lo que su tono comunicacional debe ser diferente ya que pertenecen a diferentes niveles socioeconómicos, culturas, religiones, el diagnóstico permitió evidenciar sus amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades permitiendo desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna y externa del Centro Educativo Fiore, donde la función primordial es la de mejorar la eficacia y tener un mejor flujo de comunicación.

Es evidente que debido a la situación sanitaria que atravesó nuestro país hizo que la comunicación diera un giro totalmente inesperado en los centros educativos y con la nueva normalidad se debe reforzar la forma de comunicarse para el bienestar de los diferentes públicos con los cuales trabajan.

## **Antecedentes**

El Centro Educativo Fiore es una institución promovida por el Movimiento de los Focolares, formada por mujeres y hombres con una visión pedagógica que pone en énfasis el desarrollo del ser antes que el saber o el tener y en el servicio concreto a la sociedad. Por más de 17 años han impartido educación y formación integral a sus estudiantes promoviendo y fomentando la cultura de la unidad, el respeto y la paz.

La institución se vio obligada igual que todos los colegios a implementar las clases en modalidad virtual en donde fue necesario reacomodar todos sus métodos de trabajo.

Al finalizar el ciclo escolar 2020 se vio obligado a cerrar sus instalaciones debido a la pandemia, en donde se evidenció el desequilibrio en las cuotas mensuales, procedimientos no establecidos, recursos humanos no cualificados, imagen corporativa no concreta.

En enero de 2022 después de varias etapas, de reestructura y contar con el aval del Ministerio de Educación el Centro Educativo, Fiore abre nuevamente sus instalaciones, en sus etapas iniciales de prekínder y primaria. En cada etapa de la apertura ha sido un nuevo reto adaptarse a los cambios que ha sufrido la educación y seguir los protocolos de bioseguridad para fortalecer la confianza de los padres de familia y así tener nuevamente las clases presenciales.

No se encontró una tesis por lo cual, es el primer diagnóstico comunicacional realizado en esta identidad educativa por un estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura -EPSL- de la Escuela de Ciencias de la Comunicación-ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Sin embargo, hay temas relacionados con la educación.

El Centro Educativo no tiene investigaciones previas o un estudio comunicacional, sin embargo, se encontraron informes relacionados con el tipo de investigación que se realiza, como los siguientes:

Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la educación virtual en la “Escuela Feminista Carlina Urcuyo” de la Asociación Mujeres Transformando El Mundo, sede central. Elaborado por Elsa Patricia Coronado Quib, en Guatemala, el pasado octubre de 2021. Su objetivo fue describir los recursos comunicacionales que utiliza la Escuela Feminista Carlina Urcuyo (EFCU) en la enseñanza virtual durante marzo y abril de 2021.

Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el colegio *Kids World*, tesis presentada por Roxana María Baldizón Florian en Guatemala en mayo de 2018; su objetivo general fue plantear y proponer una estrategia de comunicación interna entre coordinación académica y maestros de dicho colegio.

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar herramienta digital al Centro Educativo Terra Nova zona 15; el informe fue elaborado por Cristian Estuardo Servía Martínez en Guatemala en octubre de 2021. Su objetivo general fue identificar la efectividad en la comunicación interna entre el Centro Educativo y los alumnos.

# Capítulo 1

## Diagnóstico

### 1.1 La Institución

Centro Educativo Fiore.

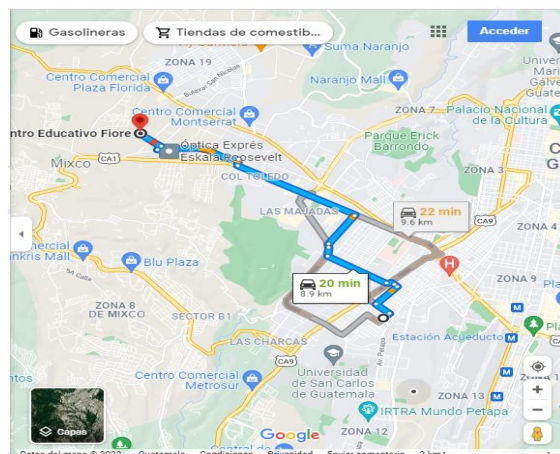
### 1.2 Perfil institucional

El Centro educativo Fiore es una institución situada en un modelo educativo completo, donde se centra la formación integral de la persona, es decir que trabaja en el acompañamiento educativo a nivel académico, físico y espiritual; ayuda al estudiante a desarrollarse plenamente como una persona segura y capaz de responder a los retos que se le presenten en etapas posteriores de la vida.

### 1.3 Ubicación geográfica

El Centro educativo Fiore se encuentra ubicado en el departamento de Guatemala, en el Municipio de Mixco, ubicado en la 12 calle 1-79, Colonia El Rosario zona 3 de Mixco. Sus instalaciones se encuentran dentro de una colonia residencial rodeada por casas de retiros y de naturaleza cerca del Hospital Infantil Juan Pablo II, centros de comercios y cerca de otro colegio. Está ubicada en un área social media.

Figura 1: Ubicación geográfica del Centro Educativo Fiore



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Centro+Educativo+Fiore/@14.6405516,-90.5875468,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xc3c5784df550ef04!8m2!3d14.6405123!4d-90.5875813>

## 1.4 Origen e Historia

El Centro Educativo Fiore es una institución educativa promovida por el Movimiento de los Focolares, formada por personas con una visión pedagógica que pone énfasis en el desarrollo del ser antes del saber o el tener y en el servicio concreto a la sociedad. Impartiendo educación y formación integral a sus estudiantes, promoviendo y fomentando la cultura de la unidad, el respeto y la paz.

El Centro Educativo lleva su nombre en honor a Fiore Ungaro, una mujer italiana pionera en la difusión de la espiritualidad, de la unidad en Centroamérica que caracteriza al movimiento de los Focolares.

Chiara Lubich, fundadora del Movimiento en Trento durante el periodo de posguerra, con su frase “Nada es pequeño si está hecho por amor”, es un movimiento eclesial dentro de la iglesia católica, siendo los impulsores de la “economía de comunión” desarrollándose en diferentes ámbitos como: Jóvenes, niños, adultos, sacerdotes, consagrados, matrimonios y en áreas profesionales como educación, salud, economía, política, arte, entre otras.

El Centro Educativo Fiore nace en 2003 en la ciudad de Guatemala con la visión de ir más allá de la enseñanza académica, proporcionar a los niños una educación integral. Donde se desarrolla su espiritualidad y en el carácter en el deseo de proyectarse a los demás participando en el amor recíproco a través de la realidad experimentada entre los maestros, estudiantes, colaboradores y padres de familia. Bajo el lema “Formando mujeres y hombres nuevos”.

Centro Educativo Fiore ofrece servicios de calidad y de desarrollo integral a tres de los cuatro ciclos educativos base en Guatemala: preprimaria, que atiende a la población de cuatro a seis años; la primaria destinada a la población de siete a 12 años; y el nivel básico para adolescentes de 13 a 15 años.

Busca específicamente ayudar a una población de nivel socioeconómico bajo, medio y medio alto del sector geográfico comprendido a las inmediaciones de sus instalaciones. Como una comunidad educativa orientada a la reciprocidad desde el 2004 hasta el 2020 ha apoyado a 3,500 estudiantes entre las edades de cuatro a 15 años.

Para contribuir al desarrollo integral de la persona, que es parte fundamental en la educación que ofrece el CEF, en el 2016 nace un equipo que intenta dar seguimiento y sostén de manera profesional, personalizada y espiritual a las necesidades de los estudiantes, comunidad educativa, llamada Pastoral de la Unidad.

A causa de la pandemia por el Covid-19, la situación se potenció de forma negativa que obligó al Centro Educativo a cerrar temporalmente sus servicios. Actualmente trabaja en una reestructura con un equipo de tres profesionales que buscan reabrir todos los servicios educativos.

En enero de 2022 el centro educativo abre nuevamente sus instalaciones con la apertura de preprimaria y primaria, enfrenta nuevos retos con el modelo semi presencial, pero cuenta con el compromiso de los profesores que mejoran cada día y así estar a la vanguardia compartiendo el conocimiento a los alumnos y hacer trabajo en equipo.

En cada etapa de la apertura la institución debe adaptarse a los nuevos cambios y seguir los protocolos de bioseguridad para fortalecer la confianza con los padres de familia y así tener las clases presenciales nuevamente.

## 1.5 Integración y Alianzas Estratégicas

El centro educativo Fiore mantiene una alianza con la Editorial Susaeta, quienes le proporcionan la base de trabajo, como los libros de texto y las guías académicas que utilizan los maestros.

## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Cuenta con una Dirección General que se encarga de coordinar y controlar la administración de los Recursos Humanos, Financieros, Materiales, Tecnología de la empresa, se ejerce de una manera adecuada apeándose a las normas del Colegio, así como la implementación de estrategias de control de suministros y de costos administrativos.

Departamento de Administración, gestiona propuestas, logística, eventos y reuniones, administra la planificación, crea informes y mantenimiento de registro, garantiza que el colegio cumpla con la normativa y legislación del Ministerio de Educación. Contratará y brindará la inducción a los docentes, resuelve conflictos que se presenten, se comunica con los padres de familia, organismos reguladores, estudiantes; implementa acciones para mejorar la calidad educativa; vela por el cumplimiento de la misión y visión del Centro Educativo.

Dirección de preprimaria, tiene la responsabilidad de organizar la coordinación con la directora general académica sobre las actividades de la docencia, promueve la innovación educativa para llegar a los objetivos trazados con los docentes; garantiza la mediación en resolver conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan.

Dirección de primaria, organiza la coordinación con la directora general académica acerca de las actividades de la docencia, promueve la innovación educativa para llegar a los objetivos trazados con los docentes; garantizar la mediación para resolver conflictos y aplica las medidas disciplinarias que correspondan.

Dirección de básicos, es responsable de coordinar con la directora general académica las actividades con los docentes para alcanzar los objetivos, así mismo resolver los conflictos entre docentes y estudiantes. Actualmente esta área no está abierta.

Cuerpo docente, tiene la responsabilidad de enseñar de manera creativa e innovadora para desarrollar nuevas técnicas de enseñanza que el estudiante pueda desarrollar sus habilidades, desarrollar sus planificaciones y entregarlas a tiempo a su coordinador; desarrolla actividades que



fomenten el espíritu crítico y aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes; promueve actividades culturales y cívicas para fortalecer la identidad étnica y género.

Secretaría, tiene a cargo la gestión de organizar los correos, actualización de registros y los expedientes de los alumnos en el archivo; la atención de los padres de familia y proveedores; brindar fotocopias que se soliciten, contestar el teléfono, recibir y clasificar la correspondencia; manejo adecuado de la agenda.

Pastoral de la unidad, tiene la responsabilidad de contribuir al desarrollo integral de la persona, es parte fundamental en la educación, brinda seguimiento y sostén de manera profesional, personalizada y espiritual según las necesidades del estudiante y la comunidad educativa.

Departamento de comunicación, se encarga de fortalecer las capacidades técnicas y profesionales, optimizar los recursos de la institución para desarrollar actividades asignadas con los docentes y administración, fortalecer las estrategias comunicacionales, el contenido en las redes sociales y la página *web* del colegio.

Departamento de contabilidad, se encarga de realizar informes para la administración; llevar los libros de contabilidad y todos los registros de los movimientos; el control de todos los gastos efectuados, efectuar las liquidaciones del personal cuando se requiere.

Librería, atiende a los alumnos en horarios de receso, realizar facturas de ventas, velar por el orden y limpieza del área de librería, trabajar el cuadro diario de las ventas, efectuar el requerimiento de compras de útiles.

Cafetería: le brinda un servicio a los alumnos en horarios de receso, mantener el orden adecuado de todos los productos y utensilios, efectuar el cuadro diario de las ventas, hacer requerimiento de compras de productos.

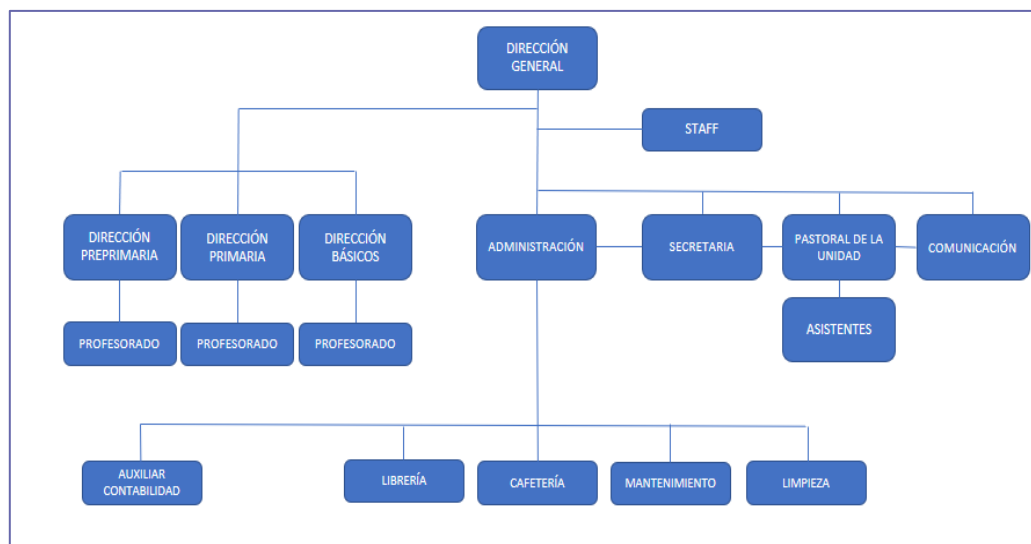
Mantenimiento, supervisa el buen funcionamiento del colegio, coordina el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, gestiona las compras necesarias de los productos e insumos para el funcionamiento, reportes de la evaluación de las condiciones del Centro Educativo.

Operativos de limpieza, tiene a su cargo los procesos adecuados de las áreas asignadas, verifica el resultado final del proceso de limpieza, cuida y administra de forma correcta los recursos de limpieza; manipula de forma adecuada todos los equipos y mobiliarios del colegio.

Antes del cierre de operaciones en el 2020, el CEF contaba con estos departamentos; para reabrir sus puertas en 2022 hubo una reestructura. Sin embargo, entre sus planes a corto plazo está trabajar con los mismos departamentos.

## 1.7 Organigrama de la empresa

Figura 2: Organigrama del Centro Educativo Fiore hasta 2020



Fuente: Centro Educativo Fiore.

## 1.8 Misión

Somos una institución dedicada a ofrecer servicios cualificados en educación con énfasis en la formación humana que acoge a cada estudiante con respeto; y le ofrece una formación profesional, integral, equilibrada y pro-social. Inculcar una mentalidad abierta al diálogo, a la práctica de valores y al ejercicio de reciprocidad.

## 1.9 Visión

Ser una institución educativa formadora de mujeres y hombres nuevos, que estimula la excelencia profesional, el desarrollo espiritual, personal y comunitario que se inspira en los principios de fraternidad universal que emanan del Evangelio, para la realización de un proyecto de vida digna y la búsqueda de la unidad en el respecto a la diversidad.

## 1.10 Valores y principios de la institución

Se sustenta en principios y valores desde su inspiración, en sus actuaciones como ente educativo y en su funcionamiento metodológico y relacional que lo colocan como una opción educativa única y novedosa, capaz de proporcionar una formación integral de altísima calidad.

## 1.11 Propuesta de valor

Recae en el modelo educativo integral desde una formación en valores cristianos universales y el carisma de la unidad. Formación continua en liderazgo positivo para los estudiantes y padres de familia que Guatemala necesita seguridad integral, cubriendo los aspectos físicos, emocionales y de bioseguridad.

## 1.12 Objetivos institucionales

Crear una conciencia de presencialidad y entrega en los miembros del Centro Educativo Fiore que favorezca el desarrollo integral de los estudiantes fomentando las relaciones humanas y brindándole todas las herramientas necesarias.

### 1.13 Público Objetivo

Madres y Padres de familia con nivel socioeconómico A-B y C +.

### 1.14 Diagnóstico

Andrade lo define como, 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. Un diagnóstico entonces es un procedimiento ordenado y de análisis que ayuda a detallar y comprender la situación de una empresa o institución para brindarle una solución. (Andrade, 2010).

#### 1.14.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los elementos que afectan la comunicación interna en el Centro Educativo Fiore, CEF?

#### 1.14.2 Objetivo general

Evaluar los canales de comunicación interna del centro educativo Fiore.

#### Objetivos específicos

- Analizar los procesos de comunicación entre docentes y administración.
- Examinar los datos brindados por el Centro Educativo en cuanto a la comunicación.
- Identificar las necesidades de comunicación para plantear acciones de mejora.

### 1.15 Metodología

La metodología aplicada en el presente informe es la investigación descriptiva la cual se enfoca en las características de una determinada población que está siendo objeto de estudio, la cual se centra en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto en cuestión.

Esta investigación se enfoca directamente a la creación de preguntas y análisis de datos que ayudarán para el enfoque del tema, también se le conoce con el nombre de observación descriptiva ya que ninguna de las variables que son parte del estudio suelen ser influenciadas.

Dentro de las características principales se encuentran:

La investigación cuantitativa: con esta se recopila información cuantificable que es utilizada como base de un análisis estadístico.

VARIABLES NO CONTROLADAS: como se indicó anteriormente las variables en este tipo de investigación no son influenciadas por ninguna situación, y la observación sirve como base principal para llevar a cabo el estudio.

La metodología descriptiva se puede utilizar y aplicar en diferentes escenarios, pero es importante que antes de iniciar con una encuesta se debe definir los objetivos de la investigación y el diseño que llevara la misma para tener identificada la meta a alcanzar.

## 1.16 Descripción del método

Es una parte importante de una investigación o de un proyecto en donde nos permite tener una posición teórica, selecciones técnicas concretas, según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) lo define como, “Ciencia del método y conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal”. (RAE, s.f.) En otras palabras, se puede decir que es un elemento clave e importante para la elaboración de un proyecto de investigación, los cuales encaminan o trazan la línea a seguir durante la misma.

Es un soporte conceptual que rige la manera en que se aplican los procedimientos en la investigación, es decir, el método que se utilizará para resolver un problema de investigación permitiendo la recopilación de información, y así efectuar una interpretación de los datos, para realizar conclusiones.

### 1.16.1 Tipos de investigación

La investigación es un conjunto de herramientas y actividades humanas que permite obtener nuevos conocimientos y la búsqueda de soluciones ante una problemática.

Los tipos de investigación permiten involucrar las experiencias humanas, como la teoría, la lógica, los lenguajes formales y la metodología especialmente en el caso del método científico.

Hernández-Sampieri “establece cuatro alcances del proceso de la investigación” (Sampieri, 2014) que son:

- Exploratoria, conocida como estudio piloto, son aquellas que se investigan por primera vez o son estudios muy poco investigados, empleados en una problemática
- Correlacionales, son las que se encargan de identificar entre variables dependientes e independientes, es decir que se basa en los datos descriptivos para su análisis.
- Descriptiva, como su nombre lo indica se encarga de describir los hechos tal como son observados.
- Explicativa este tipo de investigación busca el porqué de los hechos establecidos relacionados a la causa y efecto, permite extenderse a la realidad.

Por la naturaleza de la fuentes o aplicación

- Investigación documental o bibliográfica: es la que permite obtener, seleccionar, organizar, interpretar y analizar la información obtenida a través de fuentes documentales, con libros, documentos de archivo, hemerografía, registros audiovisuales.
- Investigación de campo: consiste en recopilar los datos a través de la realidad, basada en las fuentes originales, proporcionando. Permite acudir al lugar donde ocurre el fenómeno para observar, analizar, describir, tal y como se presentan sin manipular las variables.
- Investigación de Laboratorio o experimental: permite obtener datos a través del control, la presencia de las variables, en la manipulación y la observación de los resultados.

Según los diferentes tipos de investigación que se describieron en el informe que se llevará a cabo, una investigación de campo descriptiva, debido a que se debe conocer la empresa, recopilar información y datos que brindan una posibilidad. También se requerirá de la observación, que ayudará a reconocer el estado actual en el que se encuentra el Centro Educativo derivado al cambio de estructuración generado por el Covid-19.

### 1.16.2 Enfoque

El enfoque de la investigación es la forma en que el investigador se aproxima a su objetivo de estudio. Es decir, la perspectiva desde la cual quiere abordar el tema, donde variará dependiendo del tipo de resultados que espera obtener ya sea experimental o por medio de la indagación.

Hernández-Sampieri (2014) sostiene que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: cuantitativo y cualitativo, al unir estos dos enfoques forman un tercer enfoque que es el mixto. A continuación, se describe cada uno de ellos:

- Enfoque cuantitativo: usa una recopilación de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis de estadísticas para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- Enfoque cualitativo: utiliza la recolección de datos sin medición numérica, descubrir, afirmar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación. Describe las situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.
- Enfoque mixto: combina los dos enfoques cuantitativo y cualitativo, brindan una investigación paralela que permite desarrollar nuevas teorías.

Según Hernández-Sampieri, “Evidencia de datos numéricos verbales, textuales, visuales simbólicos y de otra clase para entender problemas en la ciencia”. (Sampieri, 2014).

El enfoque que se efectuará en esta investigación será de manera mixta, permitiendo ejecutar las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de información y análisis que permite indagar de forma cuantitativa y cualitativa en diferentes aspectos en los canales de comunicación interna que utiliza el Centro Educativo Fiore en medio de la pandemia.

### 1.16.3 Técnicas de recolección de datos

En la investigación es importante la exactitud y contabilidad de los datos que se inquieren, el uso adecuado de las técnicas de investigación es importante para actuar con la mejor efectividad en una necesidad encontrada.

Para Fernández en su libro metodología de la investigación existen diversas formas de conseguir información, a través de diversos instrumentos que se utilizan para la recolección de datos. (Hernández, 1994).

Estas técnicas permiten utilizar la observación, la encuesta y la entrevista, análisis documental, de contenido, para poder adquirir información verídica y reforzar un proyecto o investigación.

Se ha determinado utilizar técnicas e instrumentos de recolección de datos para conocer de forma cuantitativa y cualitativa la comunicación interna del Centro Educativo Fiore, CEF.

### 1.16.4 Documentación

Es una técnica que permite analizar la información encontrada en documentos, “la investigación es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar un tema o asunto mediante el análisis de fuente de información”. (Pauda, 1987).

Los documentos que se obtuvieron fueron compartidos por el licenciado José Luis Martines encargado del departamento de Comunicación del Centro Educativo Fiore, documentos que permiten conocer la institución, así como su Misión y Visión; y el manejo, el funcionamiento y logros del Centro Educativo. Para poder sustentar la investigación se consultó los siguientes documentos:



- ✓ La página del Centro Educativo Fiore, <https://www.centroeducativofiore.edu.gt>
- ✓ Sus redes sociales: *YouTube* y *Instagram*, *Facebook* que se encuentran como Centro Educativo Fiore.
- ✓ Manuales proporcionados por la Institución.

#### 1.16.5 Entrevista

Es una técnica basada “en un diálogo o conversación “Cara a Cara”, entre el entrevistador y entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener información requerida”. (Hernández, 1994).

Fue utilizada para recopilar información sobre aspectos generales e institucionales sobre el Centro educativo, se entrevistó a la directora del Centro Educativo y al Coordinador General Licenciado José Luis Martínez.

Grupos Focales o como se conoce en inglés *Focus group*, es una técnica de investigación cualitativa, que consiste en entrevistar a un número pequeño de cuatro a 10 personas seleccionados cuidadosamente, que permite explorar sus sentimientos, opinión, percepciones y decisiones sobre un tema.

Según Martines-Miguel, define los *focus groups* como “un método de investigación colectivista, más que individualista y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”, (Miguel, s.f.)

También permite conocer cuáles son sus conocimientos sobre la tecnología, producto, servicios, planes de *marketing*, estrategias de ventas o de cualquier otro tema. Proporciona una calidad de resultados según la manera en que se maneja la discusión y la capacidad de mantener a los participantes enfocados en el tema los resultados son eficientes.

### 1.16.6 Encuesta

Según Hernández Baptista la encuesta es una técnica que proporciona información la cual proporciona una muestra o grupo que tienen una relación en común. (Hernández, 1994)

Es un procedimiento de investigación descriptiva en donde se puede recopilar datos mediante un cuestionario para detectar la opinión de un determinado grupo, en donde se recibe orientación efectiva en la investigación.

Fue posible realizar la encuesta a 18 maestros del Centro Educativo, 11 maestras y siete maestros, donde las preguntas realizadas fueron abiertas, cerradas y colaborativas que permiten recopilar información sobre la comunicación interna del Centro educativo, esta técnica resultó efectiva.

### 1.16.7 Observación

La guía de observación “es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación, también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno”. (Tamayo, 2001).

Se puede decir que es la capacidad que tiene todo ser humano para observar y distinguir un objeto o una situación en el cual le permite utilizar todos los sentidos, principalmente el de la vista, que permite recabar información para enriquecer la investigación.

La observación se puede clasificar en las siguientes

- Observación científica o estructurada, se basa en una metodología y un procedimiento concreto para analizar e investigar sobre un asunto. (Pauda, 1987).
- Observación de laboratorio, se desarrolla en espacios que permiten la reproducción de los hechos.

- Observación no participativa, se realiza por agentes externos que no tienen intervención, realizada por agente externos que no tienen ninguna mediación de los hechos. Solo se limitan a tomar nota de lo sucedido para conseguir su fin.
- Observación participante, se involucra dentro de los procesos de quienes observan.
- Observación no estructurada, se trata de prestar atención sin tener en cuenta categorías o indicadores que guíen el proceso, carece de control temporal llevando a cabo registros libres y globales de los acontecimientos. También es llamada observación no sistemática u ocasional, debido a que registra todo aquello que se observa y se puede llegar a emplear en los estudios pilotos, aunque se corre el riesgo de realizar estudios aislados y de poca relevancia o funcionamiento.
- Observación estructurada, se apoya en los instrumentos como la guía de la observación y el diario de campo para obtener información controlada, clasificada y sistemática. (Pauda, 1987)

#### 1.16.8 Lo Observado en el Centro Educativo Fiore

En el Centro Educativo Fiore se realizó un diagnóstico en donde las autoridades aceptaron y colaboraron con el aporte de conocimiento en el área de comunicación para el centro educativo, realizado en febrero y marzo del 2021.

La institución cuenta con una directora, 12 maestros, un contador, un coordinador, personal de limpieza, áreas recreativas; actualmente el Centro Educativo cuenta con instalaciones amplias, se verificó si los maestros cuentan con un espacio adecuado para impartir clases, la iluminación, la correcta banda ancha para evitar inconvenientes de conexión cuando imparten sus cátedras.

Se observó que los maestros tienen todas sus herramientas de trabajo para desarrollar su cátedra, tienen un área específica de docentes, se cumple con la bioseguridad y se les brinda una capacitación constante, cuentan con el apoyo de la administración.

Se utilizó una guía de observación brindada por la licenciada Brenda Chacón, quien es parte del equipo de supervisores del EPSL; y una bitácora adicional, con el objetivo de conocer los procedimientos de comunicación que utiliza el Centro Educativo Fiore.

Fue permitido acceder a la estructura de la organización, política y filosofía de la institución, conocer el plan estratégico de la institución; cuenta con una visión, misión ambos visibles en su página *web*; cuenta con objetivos, valores, principios, filosofía, también visibles en su página y en redes sociales.

El organigrama de la institución no está visible en la página ni en sus redes sociales, pero sí lo tienen establecido y se maneja internamente, el logotipo, marca los colores institucionales y su slogan son visibles en la página, en sus redes sociales y en todos los procedimientos administrativos.

En cuanto a su gestión comunicacional, cuentan con un plan de comunicación, pero le falta definirlo, cuentan con un departamento de comunicación que lo tiene a cargo el licenciado José Luis Martínez Salas, experto en *Marketing*, publicidad y es comunicador. No cuenta con un departamento de Recursos Humanos por lo que todo se realiza a través de la administración. Fue observable los distintos canales de comunicación interna, siendo los siguientes:

El flujo de información es vertical y horizontal, cuenta con los siguientes canales de comunicación de manera híbrida por la pandemia.

Correos institucionales, red social interna, reuniones virtuales a través de las plataformas del colegio, reuniones presenciales, circulares, boletines informativos, buzón interno para sugerencias, carteles informativos, teléfono, celulares.

También se verificó que hay una comunicación informal. No cuenta con barreras ambientales, ni psicológicas, administrativas ni tecnológicas.

El clima laboral se puede percibir como una cultura de calidad, trabajo en equipo, manejo de rumores, una estabilidad laboral, cuentan con un servicio de salud integral, cuenta con un procedimiento de bioseguridad del Covid-19, en donde todo el personal lo sigue paso a paso.

Brindan capacitaciones constantes, utilizan políticas de desarrollo laboral que reconoce e incentiva los logros de objetivos, celebración de cumpleaños y fechas festivas de celebración con el objetivo de compartir y de conocer más a sus colaboradores; también cuenta con una política de puertas abiertas, cuenta con un vestuario institucional, ambiente laboral adecuados.

En la comunicación externa, se pudo observar campañas de comunicación por medio de su página, redes sociales y volantes. Las redes sociales que utilizan son *Facebook, Instagram y YouTube*; se encuentra como Centro Educativo Fiore en donde publican contenido actualizado sobre sus actividades, cuenta con una página web [www.centroeducativofiore.edu.gt](http://www.centroeducativofiore.edu.gt). Y *WhatsApp* en donde brindan información de sus actividades y servicios.

Cuenta con una estrategia de responsabilidad social institucional, patrocinio, donaciones y alianzas con el sector económico, ambiental y cultural.

Se detectó la necesidad de concluir con los manuales, generar el flujo de comunicación vertical y horizontal, generar el manual de atribuciones de cada puesto solo tienen el perfil, no cuentan con una estrategia ni manual de crisis, les falta un manual de procesos.

### 1.16.9 Entrevista

Entrevista: licenciado José Luis Martínez Salas

Cargo: administración del Centro el Educativo Fiore

Fecha: 14 de febrero de 2022

Localización: presencial

Duración: 30 minutos

Objetivo de la entrevista: conocer sobre la institución y su organización.

Brindó documento de apoyo para verificar los procesos de comunicación que llevan a cabo.

- Tienen algunos manuales de procedimientos, pero no están finalizados.
- Para ellos es un reto tener clases semi- presenciales.
- Es una limitante el no contar con el personal completo.
- Es un reto el llevar varias actividades al mismo tiempo.
- Han realizado todas las gestiones correspondientes para contar con todo el equipo necesario para que los docentes puedan impartir sus cátedras sin ningún inconveniente.

Entrevista: licenciada María Teresa Ramírez García

Cargo: administración del Centro educativo Fiore

Fecha: 11 de marzo de 2022

Localización: teléfono

Duración: 30 minutos

Objetivo de la entrevista: conocer los procedimientos de comunicación antes y después de la pandemia; y los retos de comunicación que tienen actualmente.

Con la entrevista a la licenciada María Teresa Ramírez García, directora del Centro Educativo Fiore fue posible conocer cómo funciona la comunicación interna en donde se concluyó lo siguiente.

- En el 2015 al 2016 la comunicación era de forma directa y no se dejaba algún registro de los procedimientos.
- Entre 2017 y 2018 se inició un proceso de dejar constancia de algunos procesos de comunicación entre la administración y los docentes por medio de memos escritos.
- A finales del 2018 y el 2019 se inicia un proceso con el licenciado Luis Martínez, aportando en las oportunidades de mejorar el CEF, logrando generar el departamento de Comunicación, en donde se trató de realizar un plan, no se pudo efectuar por la falta de recursos para continuar asesorándolos en el proceso y no se pudo avanzar.
- En el 2021, se tuvo la necesidad de cerrar temporalmente, se logró la contratación del licenciado Luis Martínez, con su aporte en los procesos de comunicación ha ayudado a lograr metas

propuestas como es la apertura del CEF en este año, realizándose por correos electrónicos por la situación de la pandemia que se vive actualmente.

- Se tienen muchos retos, pero uno de ellos es: Crear procesos de comunicación claros y dejarlos por escrito, lograr avanzar en la comunicación a pesar de no tener el personal necesario. La administración actualmente tiene a su cargo la comunicación, así como crear procesos y procedimientos.

- 

Entrevista: Lisbeth Araceli López

Cargo: preprimaria

Fecha: 7 de marzo de 2022

Localización: presencial

Duración: 30 minutos

Objetivo de la entrevista: conocer las dificultades que han tenido para impartir sus clases.

- La poca afluencia de estudiantes en el colegio se debe a que muchos padres de familia inscribieron a sus hijos en escuelas públicas por la crisis económica que vive el país.
- Recibir clases presenciales como se hacía antes de la pandemia era lo mejor, porque les permitía tener este contacto directo con el niño y poder guiarlo de la mejor manera posible.
- El poder compartir experiencias, tener aventuras al momento de impartir su cátedra es algo que se extraña mucho porque de manera virtual no es lo mismo, no se tiene esta interacción como lo permite lo presencial.
- La falta de colaboración de los padres, el uso no adecuado de los tiempos de las cátedras.
- El reto más grande que se tiene es el aprendizaje de los niños porque no es lo mismo presencial que virtual, los que llegan al colegio pueden tener este seguimiento más cercano de su maestra que el niño que está virtualmente.

### 1.17 La encuesta

El Centro Educativo Fiore apoyó con imprimir las encuestas que fueron repartidas a los docentes; entre los 12 docentes, se formularon preguntas abiertas y cerradas, donde fue posible recabar información sobre cómo se maneja la comunicación interna del Centro Educativo Fiore.

### 1.18 Población

Esto se refiere a todos los seres vivos del mismo grupo o especie, que viven en un área geográfica en particular en el cual nos permite realizar un estudio de investigación, en donde permite recopilar datos para sustentar un proyecto o investigación.

Según Tamayo y Tamayo explica que: Una población está determinada por sus características definitivas, por lo tanto, el conjunto de elementos que poseen las características se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde poseen una característica en común a la que se estudia y da origen a los datos de investigación. (Tamayo, 2001)

En la presente investigación se pudo estudiar una población en donde está integrado por una directora, un coordinador, ocho maestros, un jardinero, una persona encargada del mantenimiento; en total son 13 integrantes del Centro Educativo Fiore. Por lo tanto, es una población de tipo finita porque no sobrepasa la cantidad de 100,000 individuos.

### 1.19 Muestra

Paella y Martins definen la muestra como: una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características de manera más exacta posible. (Santa Paella Stracuzzi, Feliberto Martins., 2006).

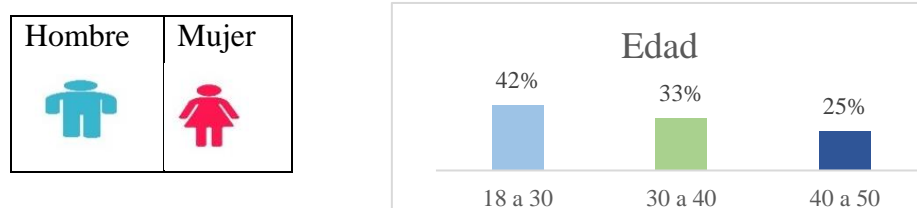
La muestra es la esencia de un subgrupo, es decir, un subconjunto de elementos que pertenece a un conjunto definido. En esta investigación no es posible extraer la muestra debido a que los encuestados es un número menor requerido a la muestra.



## 1.20 Interpretación de resultados

Este es un elemento fundamental para la comprensión de los resultados de la investigación, su función es de presentar de una manera objetiva, proporcionar una secuencia ordenada y lógica utilizando materiales ilustrativos como; tablas y figuras, como se refleja a continuación en donde se interpretará el resultado de las 12 personas que fueron encuestadas.

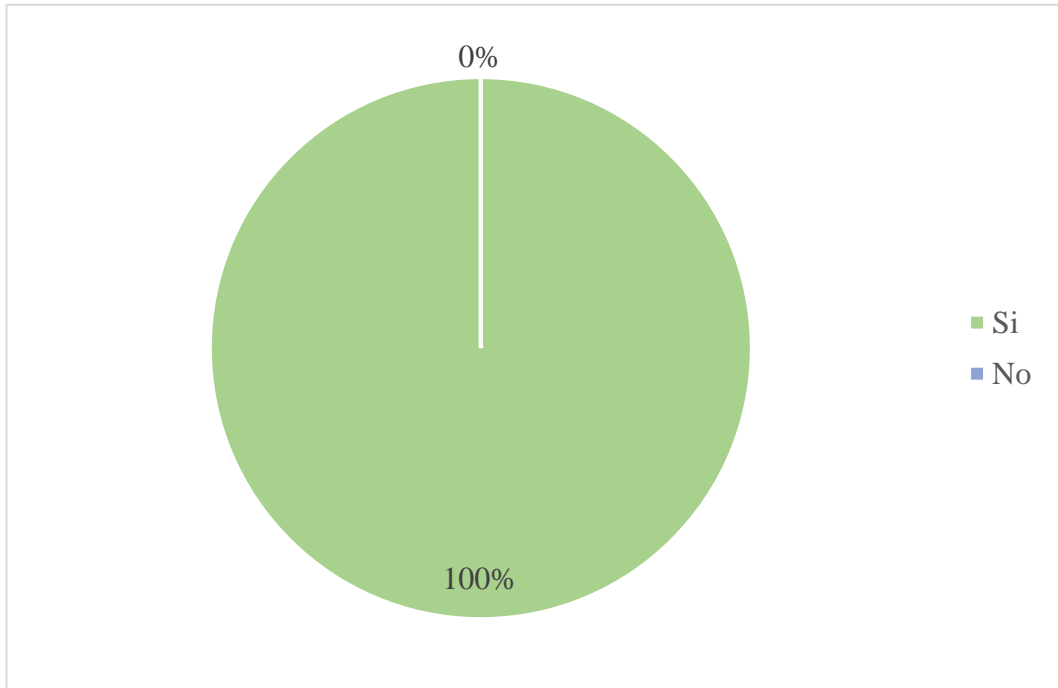
Figura 3: Género y edades de los encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Se realizaron seis preguntas de respuestas múltiples y 16 preguntas de respuestas cerradas; fue así cómo se conocieron las perspectivas de los docentes sobre la comunicación interna del Centro Educativo.

Figura 4: ¿Considera que hay una comunicación asertiva entre usted y la administración?

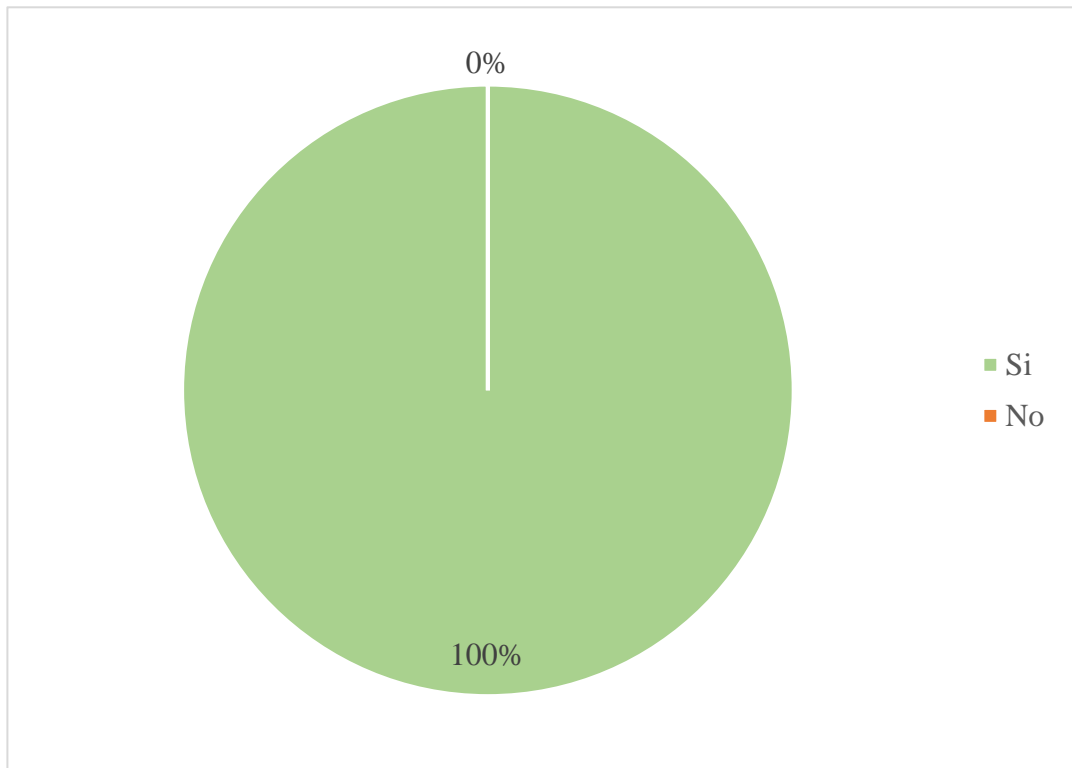


Fuente: elaboración propia.

Como se pudo observar, 100% de los docentes considera que sí hay una comunicación asertiva, porque se transmiten confianza y respeto; además los mensajes se difunden de una manera adecuada y se resuelven las dudas de una forma clara por ambas vías.

Esto indica que hay una facilidad de expresión adecuada de los pensamientos y sentimientos, se puede ver que existe libertad de poder expresarse con sus superiores sin tener temor ni ansiedad.

Figura 5: ¿Usted se identifica con la misión, visión, valores del Colegio?

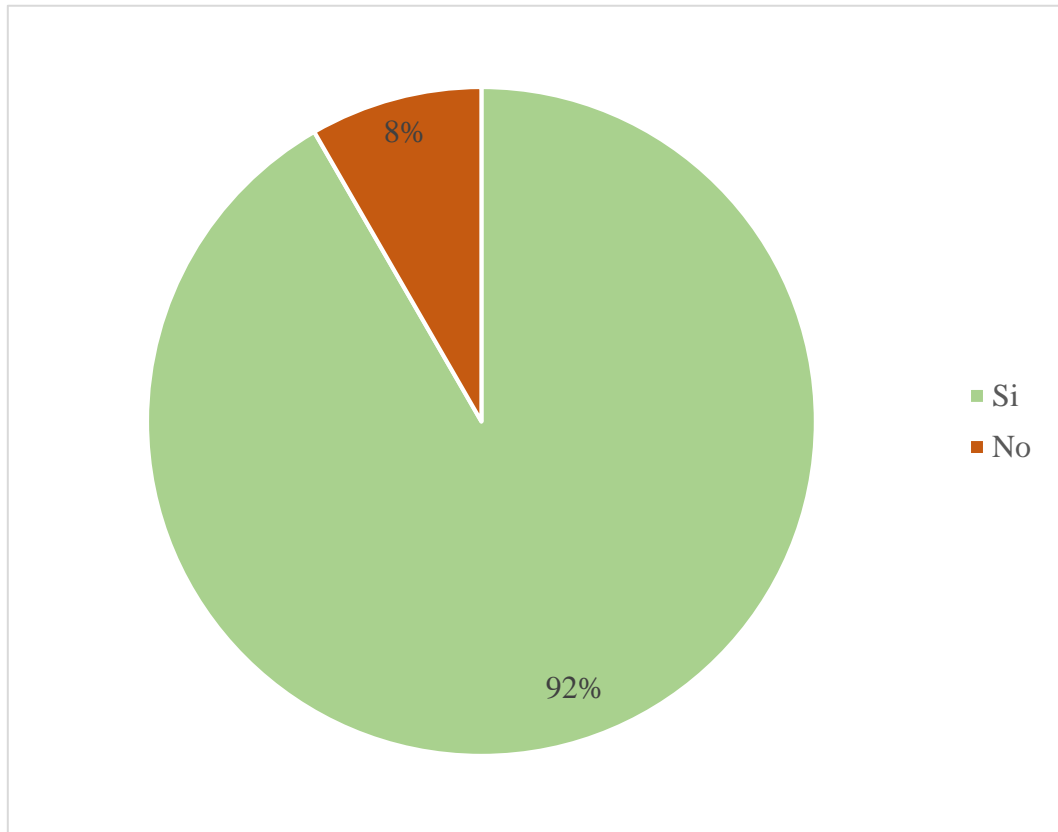


Fuente: elaboración propia.

El 100% de los docentes se siente identificado con la misión, visión y valores del colegio, esto se debe porque considera que van de la mano con los mismos valores personales y se valora el respeto al prójimo, como un ser individual y único.

Esto refleja que hay motivación y se identifican con la misión, visión y valores del colegio, esto permite alcanzar los objetivos trazados da la posibilidad de poder llegar a cualquier meta que se proponga la institución.

Figura 6: ¿Conoce el manual de comunicación interno para procesos entre usted y la administración?

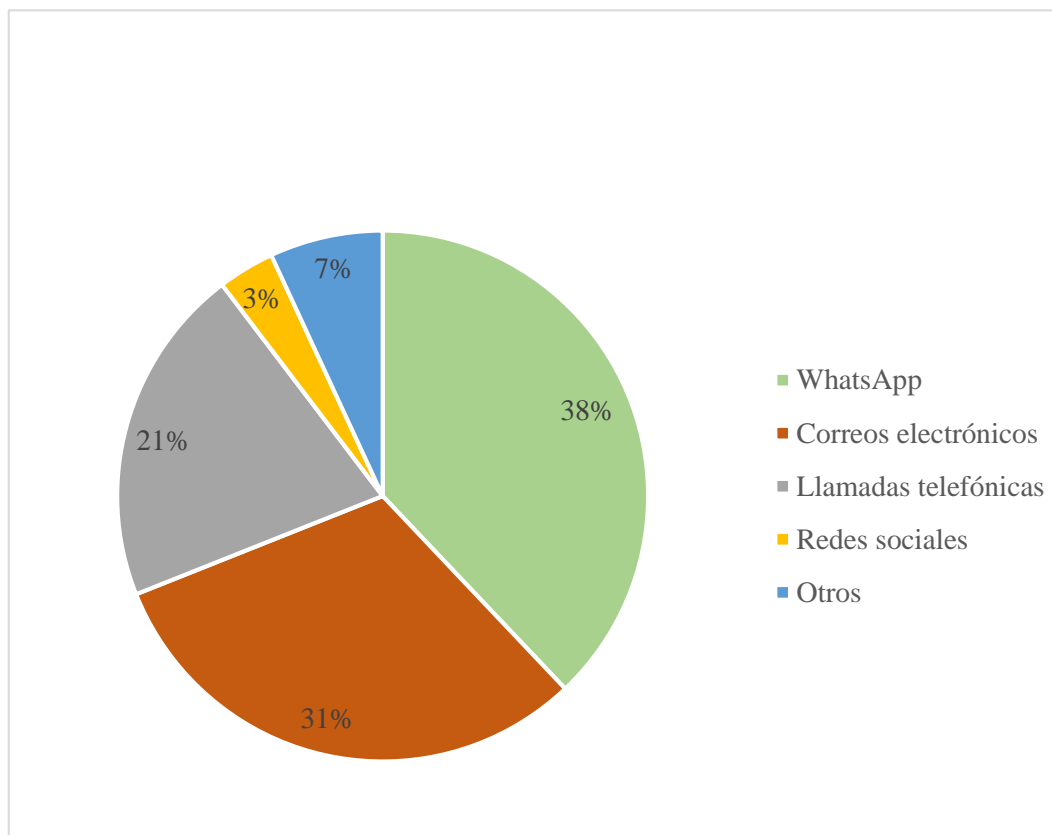


Fuente: elaboración propia.

Se les realizó la siguiente pregunta ¿Conoce el manual de comunicación interna para el proceso entre usted y la Administración? En dónde el 8% respondió que no lo conoce, pero el 92% si conoce el manual de comunicación.

Es importante que los colaboradores puedan conocer los procesos internos, esto le permite llevar un registro de las acciones y tener un soporte a la administración y al colaborador para mejorar o desempeñarse de la mejor manera y tener una claridad al desarrollar sus labores.

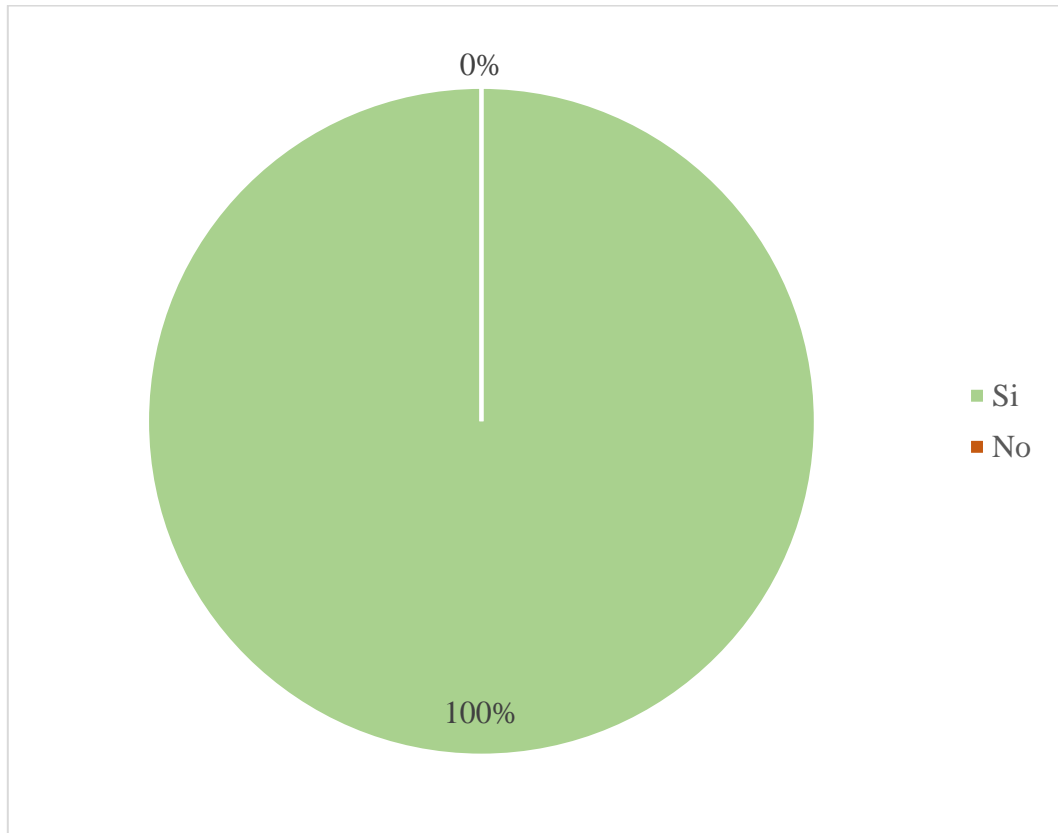
Figura 7: ¿Cuáles son los medios de comunicación que usted utiliza con la administración y sus compañeros?



Fuente: elaboración propia.

En esta gráfica se puede ver qué medios utilizan los docentes para comunicarse entre ellos y con la administración; es el *WhatsApp* con el 38%, seguido con el 31% de los correos electrónicos; el 21% las llamadas telefónicas; y un 3% las redes sociales; otros con el 7% estos tres últimos son los menos utilizados, es posible ver que el medio de comunicación predominante es el *WhatsApp*; es el medio que la mayoría tiene acceso y se debe a la facilidad, eficacia, rapidez con que llegan los mensajes.

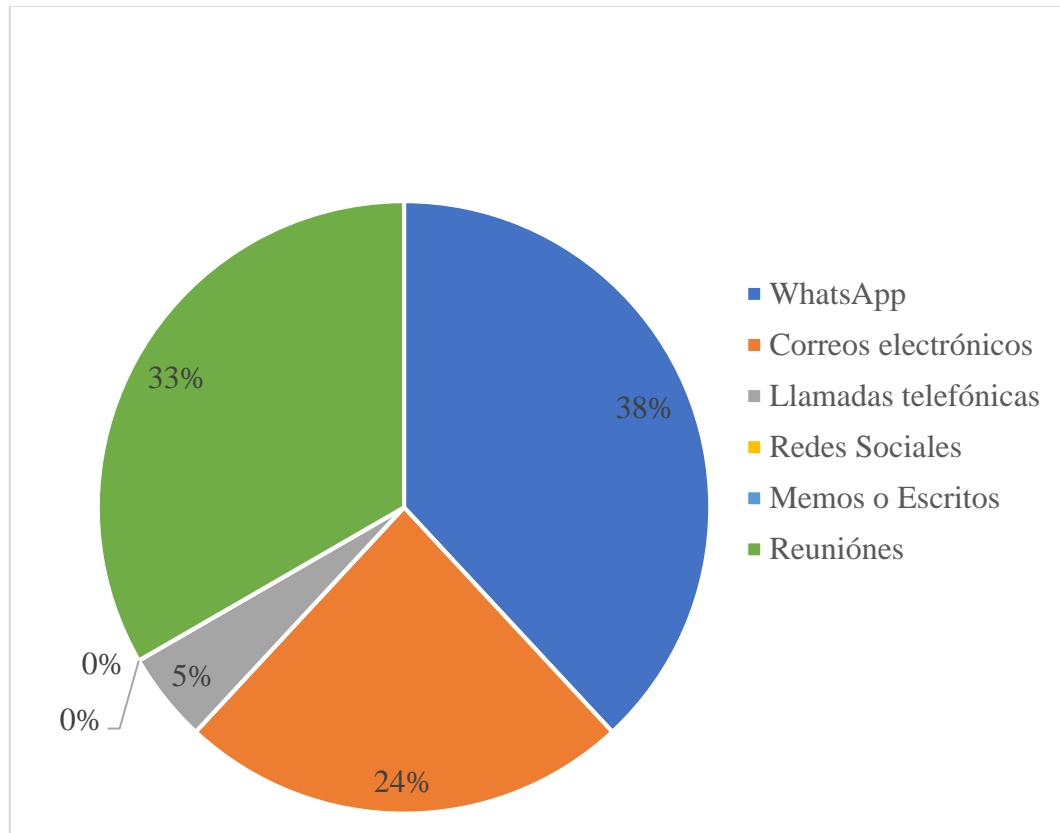
Figura 8: ¿Considera usted que los medios de comunicación que se utilizan son efectivos?



Fuente: elaboración propia.

La gráfica manifiesta que el 100% de los docentes considera que sí son efectivos los medios de comunicación que se utilizan porque pueden ser atendidos en horarios laborales y fuera del horario laboral. Los medios que se utilizan son simples y rápidos fáciles de utilizar y así poder consultar sus dudas y son resueltas de una manera eficaz.

Figura 9: ¿Para usted cuál es el medio más conveniente para trasladar la información de las actividades y tareas solicitadas por la coordinación administrativa?

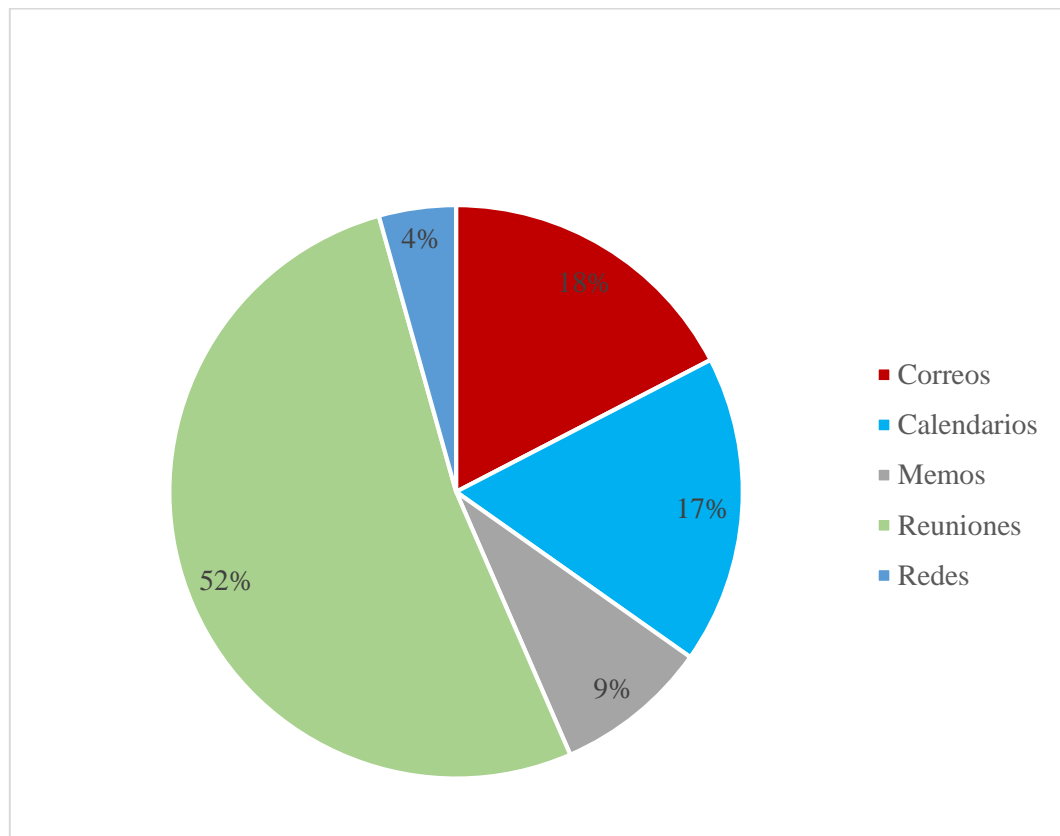


Fuente: elaboración propia.

La gráfica indica que el medio más conveniente para trasladar la información con el 38% considera que la aplican de *WhatsApp* esto se debe a que casi la mayoría tiene acceso a esta aplicación y por ser eficiente; le sigue con el 33% la reunión por la facilidad de interactuar; con el 24% los correos electrónicos esto permite tener un registro y documentarlo se puede considerar que brindan un respaldo.

Hay varias propuestas convenientes para transmitir la información de actividades y tareas que pueden ayudar a mejorar la comunicación.

Figura 10: ¿Qué herramientas se pueden implementar para mantener una buena comunicación entre la administración y usted?

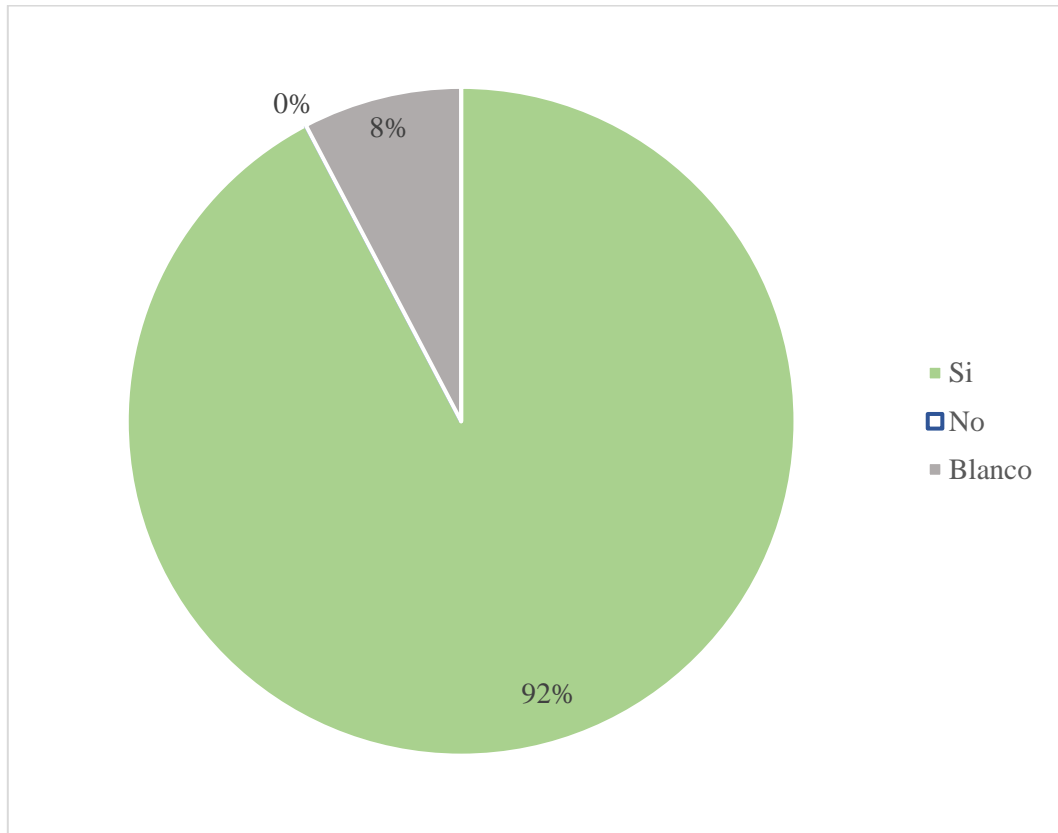


Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que el 52% considera las reuniones efectivas para mantener una comunicación eficaz entre la administración y los docentes con un 17% que los calendarios pueden ayudarlos en su organización y rendimiento; 18% considera que puede ayudarlos los correos debido a que se puede documentar y dejar un respaldo; un 9% los memos y un 4 % pueden ser las redes sociales. El medio que les ayudaría serían las reuniones de manera presencial o virtual puesto que les permite compartir conocimientos e interactuar con sus compañeros.



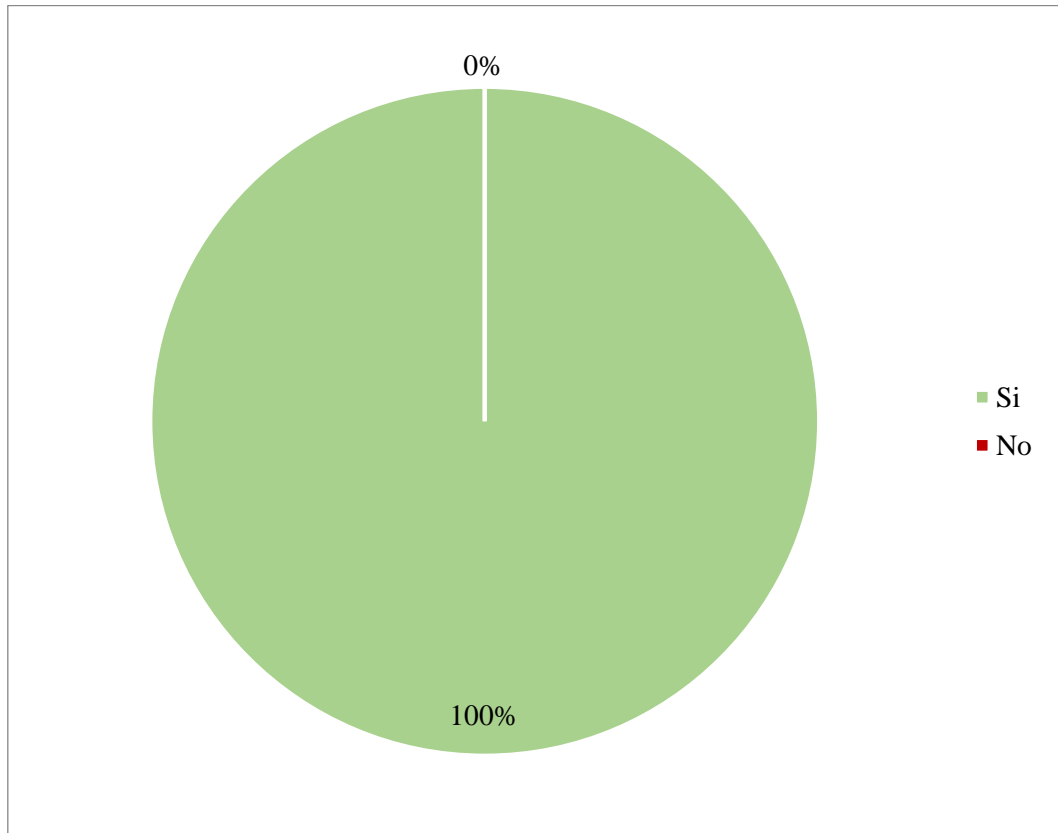
Figura 4: ¿Usted puede hablar libremente con su coordinador, cuando no comparte las mismas ideas?



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica permite observar que el 92% considera que, sí se puede expresar libremente y respetan sus ideas, aunque sean diferentes, pero el 8% no respondió, esto indica que el coordinador les ha brindado la confianza y sabe escuchar a sus colaboradores, sin imponer sus ideas esto permite que ellos puedan expresarse y la confianza de ser escuchados para poder expresarse.

Figura 12: ¿Cuándo se comete algún error y se detecta oportunamente se le informa de manera adecuada?

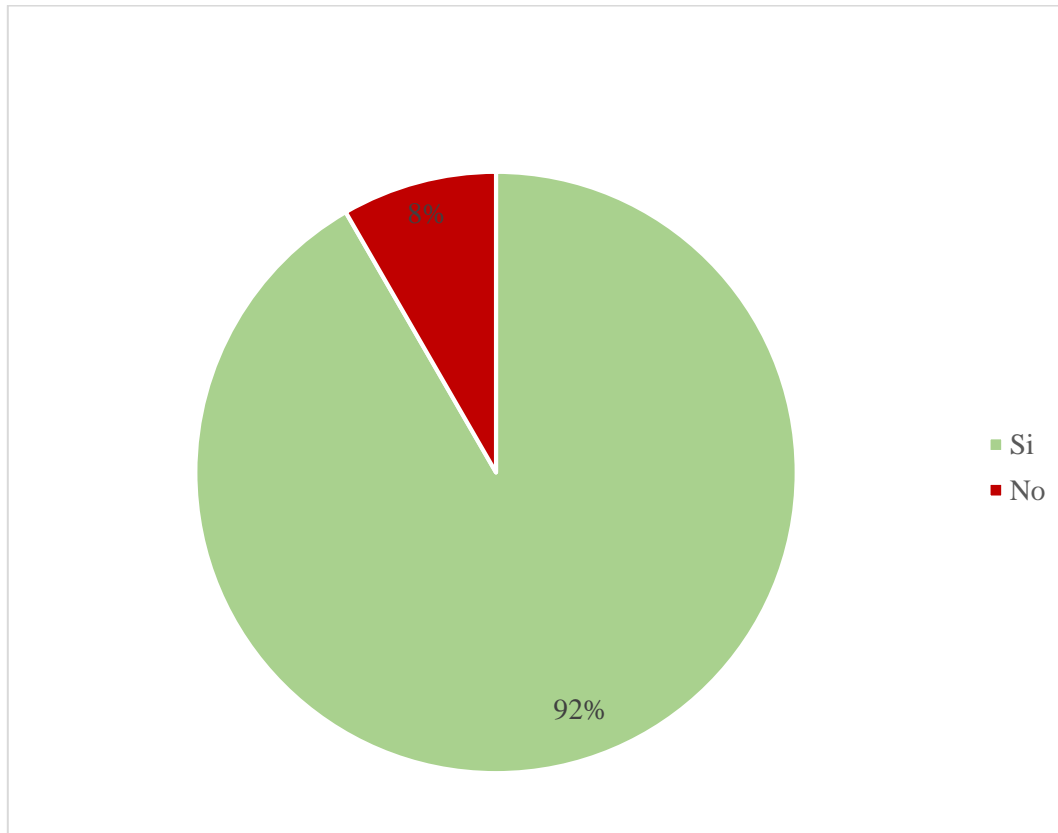


Fuente: elaboración propia.

Se realizó la siguiente pregunta a los docentes ¿Cuándo se comete algún error y se detecta oportunamente se le informa de manera adecuada? En donde el 100% respondió que se les informa con respeto y de forma delicada y de manera personal. Siendo esto una forma efectiva para la comunicación.

En la gráfica se refleja que, sí se les informa de una manera adecuada, la manera en que resuelven las dificultades es efectiva, esto le permite que la comunicación sea efectiva y así corregir a tiempo los errores de una manera rápida y eficaz.

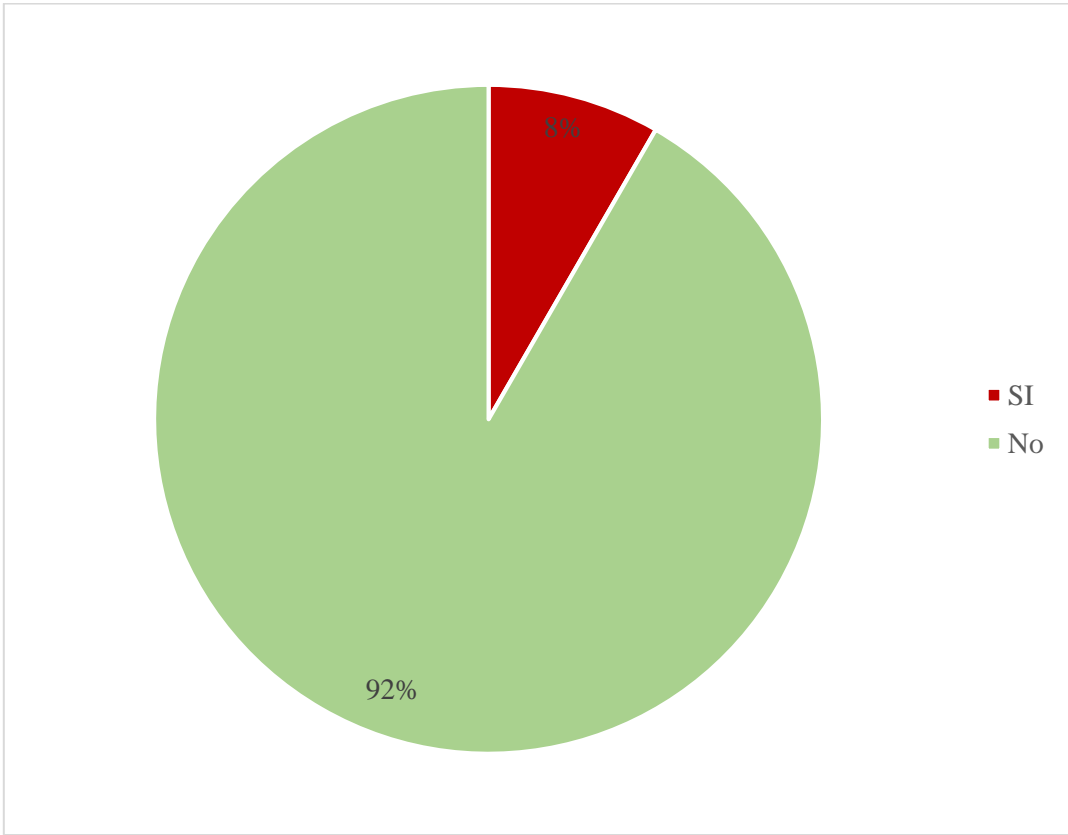
Figura 13: ¿Obtiene respuesta inmediata de su coordinador administrativo ante una problemática en sus labores?



Fuente: elaboración propia

El 92% considera que sí, y un 8% respondió que no tiene una respuesta inmediata. Se puede determinar que para la institución es importante resolver las problemáticas laborales porque esto ayuda a mantener una buena comunicación y un buen ambiente laboral. Pero se necesita reforzar la resolución de una problemática, que se presenta en labores cotidianas para que sean eficientes y cumplir con los objetivos.

Figura 14: ¿Considera que hay una barrera a la hora de comunicarse con su coordinador administrativo (semántica, física, personal)?

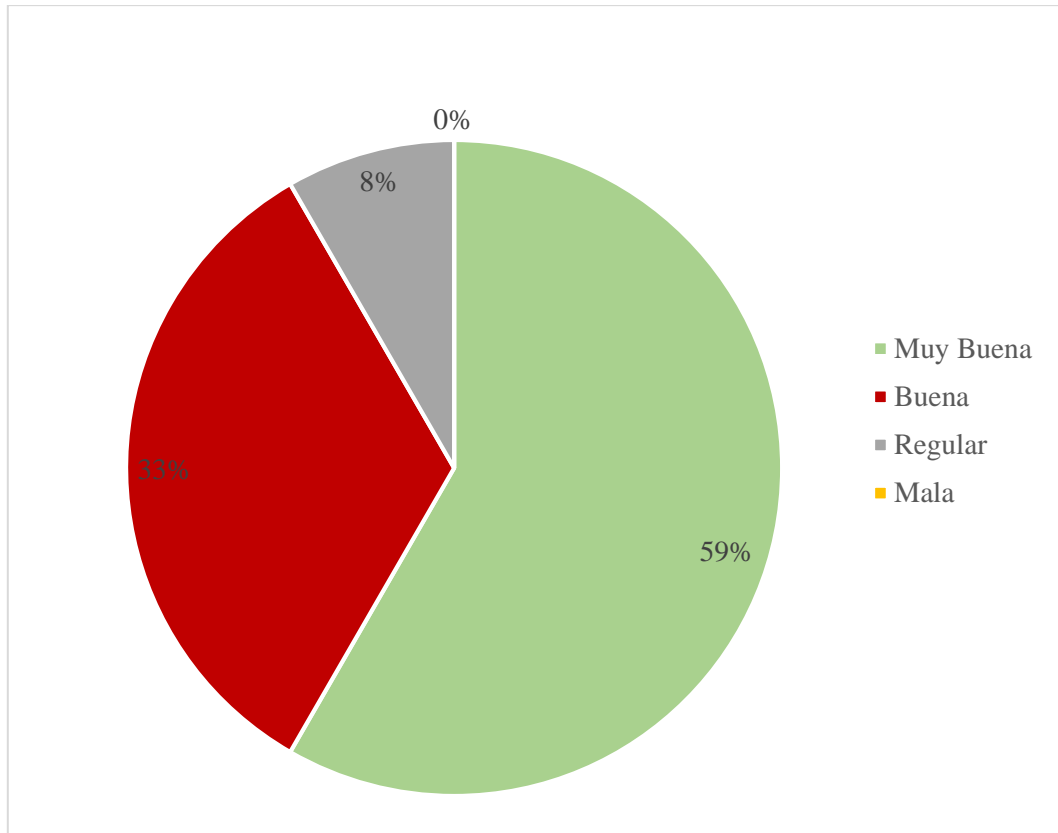


Fuente: elaboración propia

En la gráfica se representa el 92% que respondió que no hay ninguna barrera con su coordinador y que la comunicación es efectiva, pero el 8% que considera que no, esto se debe a la falta de tiempo que no les permite tener una buena comunicación.

Refleja que no hay ninguna barrera a la hora de comunicarse con su coordinador, pero un pequeño grupo considera que sí hay un factor que no les permite comunicarse de una manera eficiente con su coordinador.

Figura 15: ¿Cómo califica la comunicación entre usted y sus compañeros?

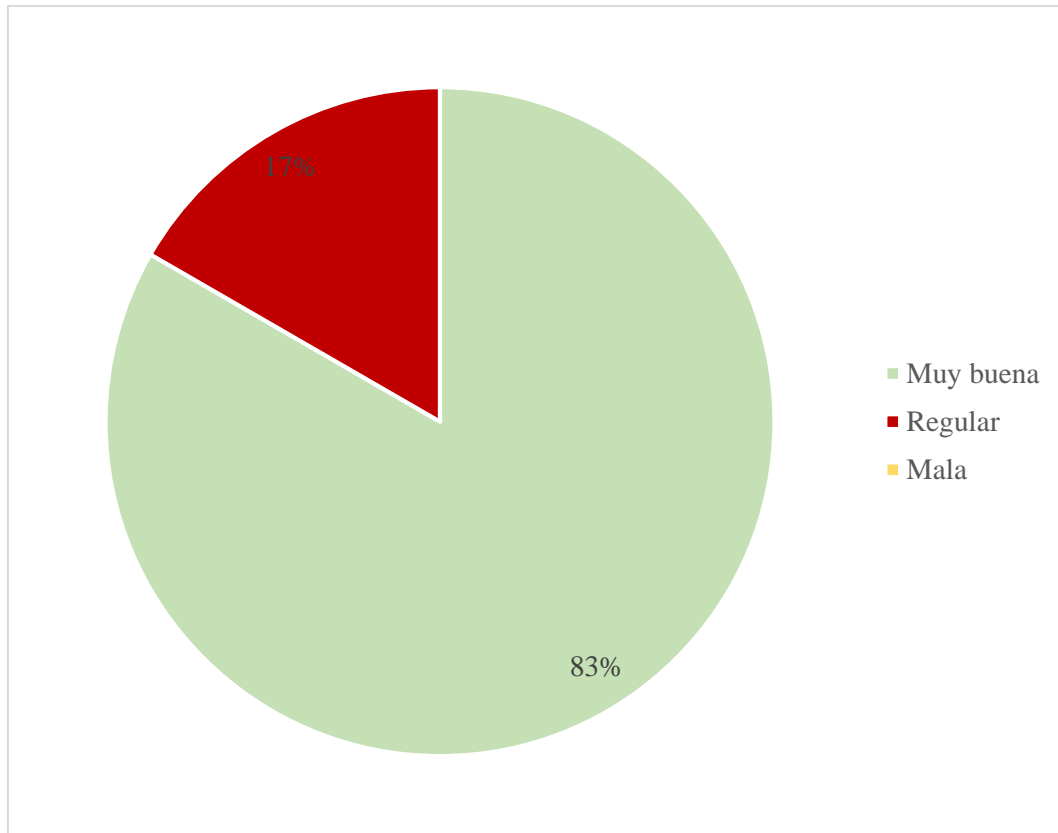


Fuente: elaboración propia

Se les realizó la siguiente pregunta ¿Cómo califica la comunicación entre usted y sus compañeros? El 59% respondió que su comunicación es muy buena, el 33% respondió que es buena, y el 8% que es regular. Es decir que la comunicación entre los docentes es buena, pero sí necesita mejor por diversas razones; el 8% considera que hay que mejorar las relaciones entre los compañeros.

Se puede interpretar con base en los resultados de la gráfica que la comunicación entre docentes es buena, pero se tiene que reforzar para poder mantener un buen clima laboral.

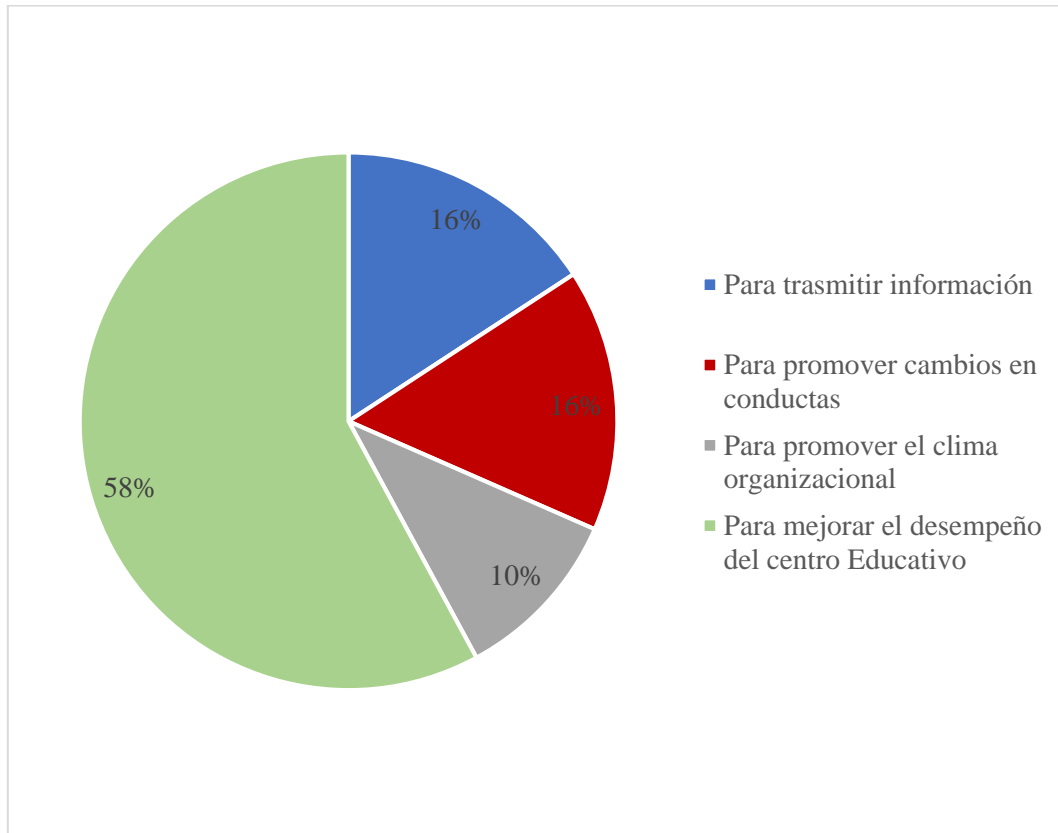
Figura 16: ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio?



Fuente: elaboración propia

Se realizó la siguiente pregunta ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio? Y el 83% considera que es muy buena, pero el 17% considera que hay que mejorar para tener una excelente comunicación interna debido a que es fundamental para el buen funcionamiento del colegio la comunicación para coordinar las tareas de una manera eficaz e integrar a todos.

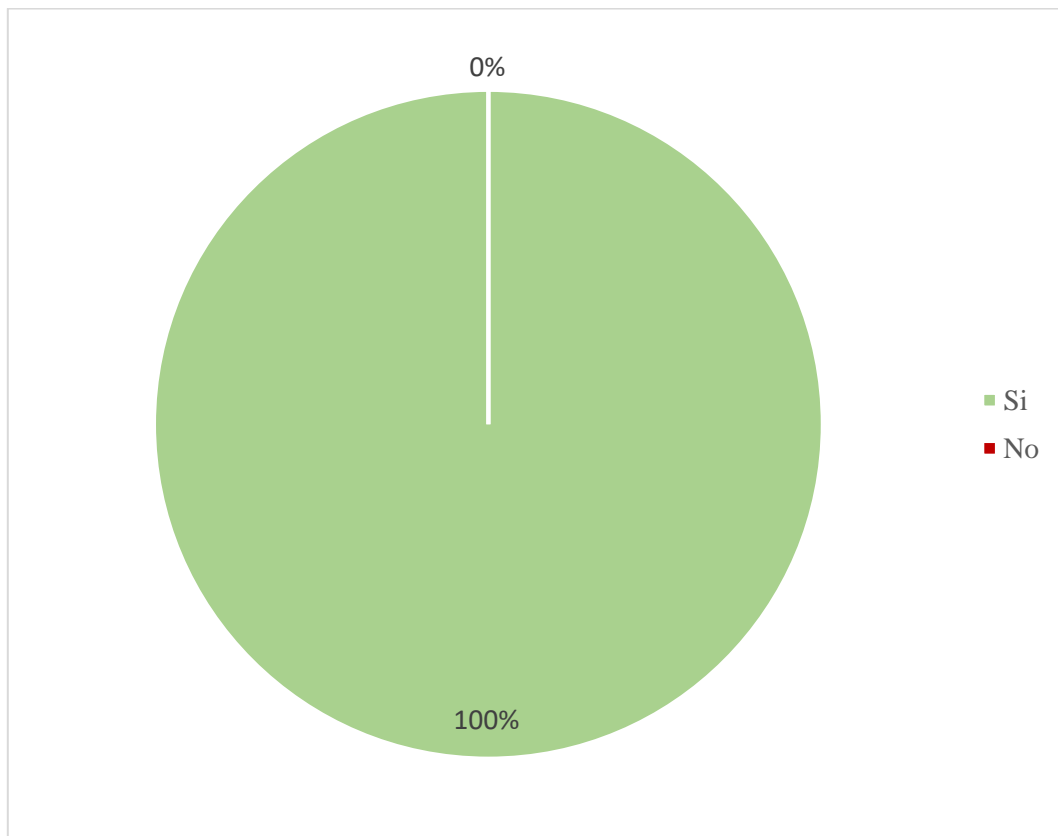
Figura 17: ¿Para qué cree usted que funciona la comunicación en un centro educativo?



Fuente: elaboración propia

Según los resultados el 55% considera que la comunicación del Centro Educativo Fiore les ayuda a mejorar el desempeño del plantel educativo, también les ayuda a transmitir la información, les permite también a promover cambios de conducta, promover el clima organizacional. Determinar que la comunicación es utilizada para transmitir información.

Figura 18: ¿Considera que existe el trabajo en equipo entre la administración y los docentes?

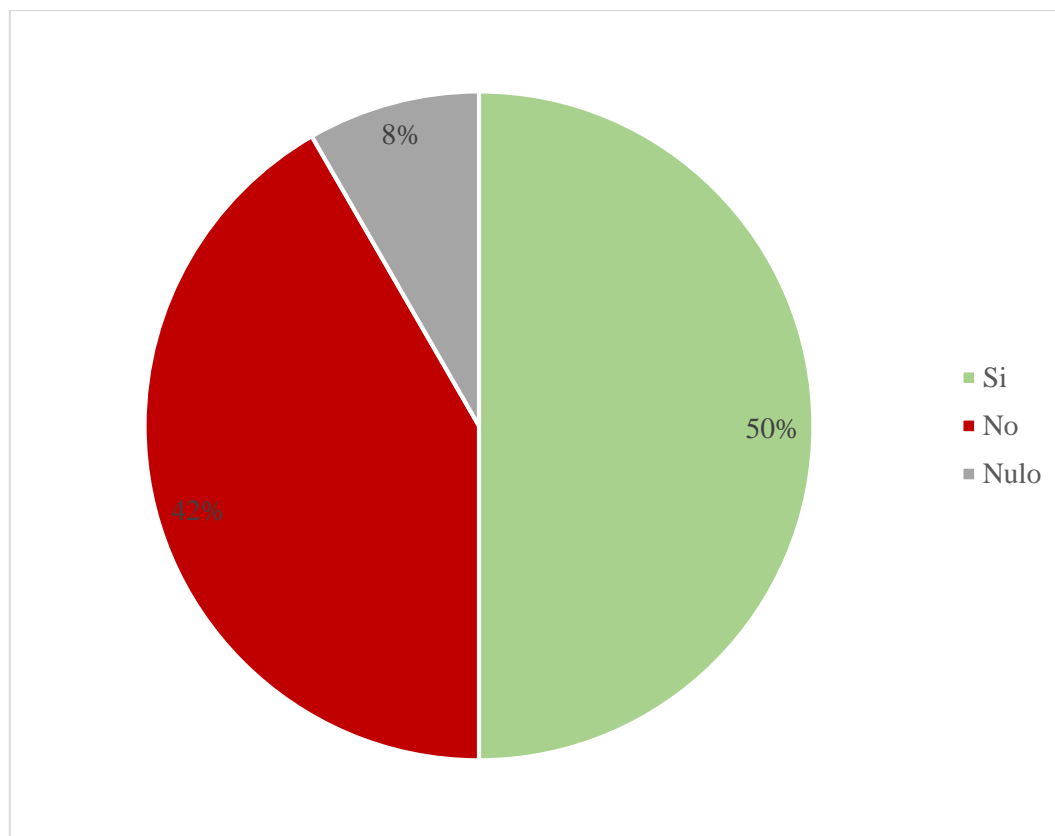


Fuente: elaboración propia.

Según los resultados indica que el 100% considera que si, se trabaja en equipo entre la administración y los docentes, y esto se percibe al momento de ingresar al Centro Educativo, es decir que esto facilita el cumplimiento de los objetivos, incrementa la motivación y creatividad entre los colaboradores, favoreciendo las habilidades de cada uno.



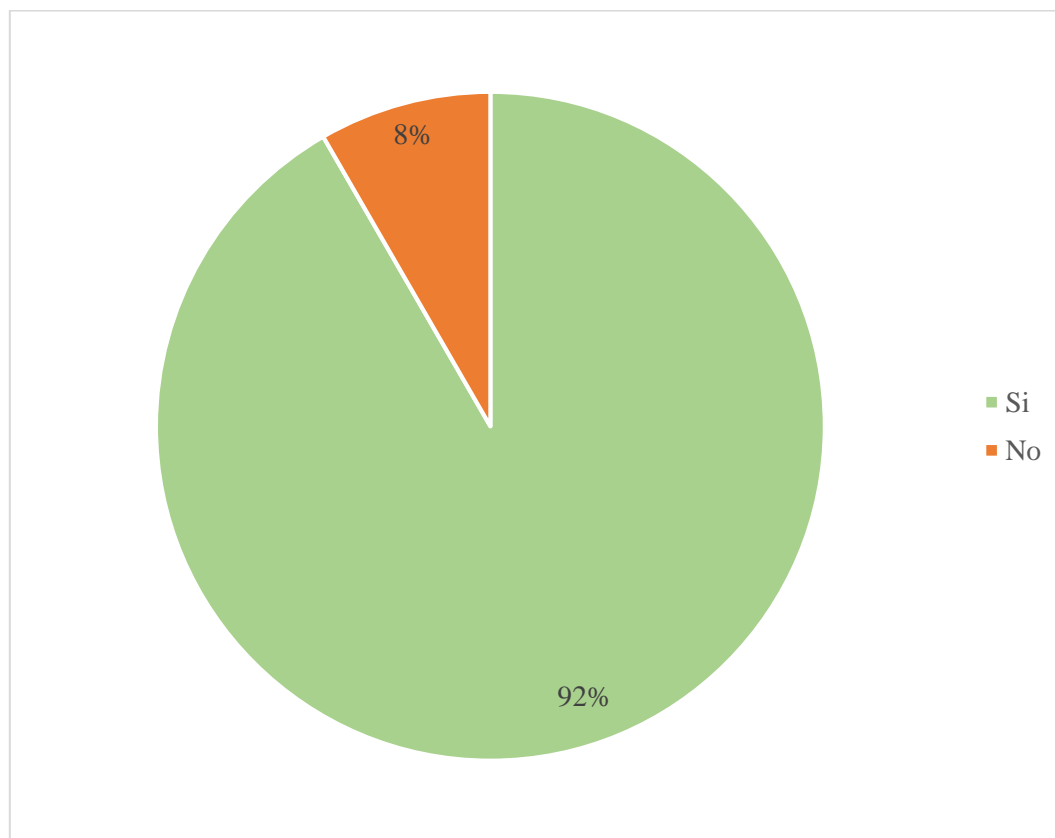
Figura 19: ¿Considera que se debe mejorar la comunicación entre el centro educativo y alumnos?



Fuente: elaboración propia.

El 50% considera que sí, es necesario mejorar la comunicación con los alumnos, y el 42% considera que no, se puede interpretar que es necesario reforzar la comunicación entre los estudiantes fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje para que ellos sean participativos y aumentar el sentido de pertenecía, así desarrollar sus habilidades y tener una educación de calidad.

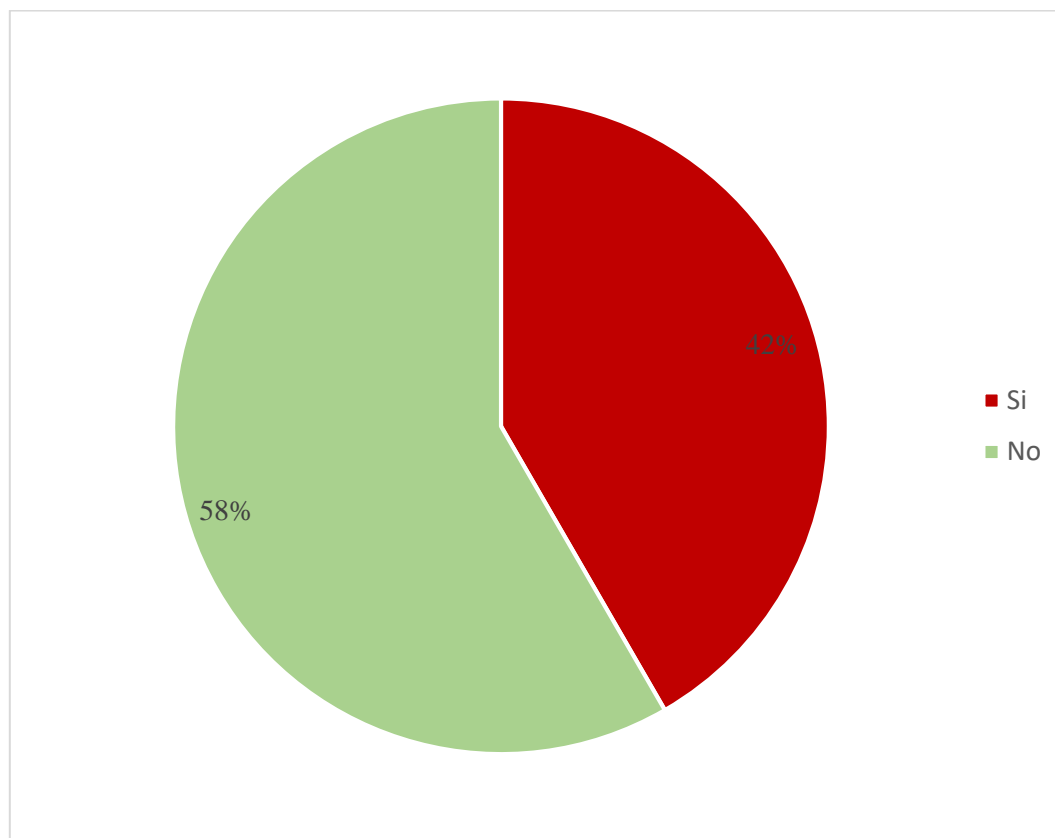
Figura 20: ¿Considera que la educación puede ser efectiva en la modalidad semipresencial?



Fuente: elaboración propia.

Debido a la pandemia, no todos los estudiantes reciben clases presenciales y algunos las reciben de forma virtual, esto se debe a que los padres de familia tienen miedo a que se contagien del Covid-19; para los docentes ha sido difícil impartir sus clases en este modo semipresencial. El 92% considera que sí puede ser efectiva, pero es un reto; el 8% considera que no, esto se debe a que no se puede llevar la misma línea y que los niños tienen distracciones y factores que les afecta.

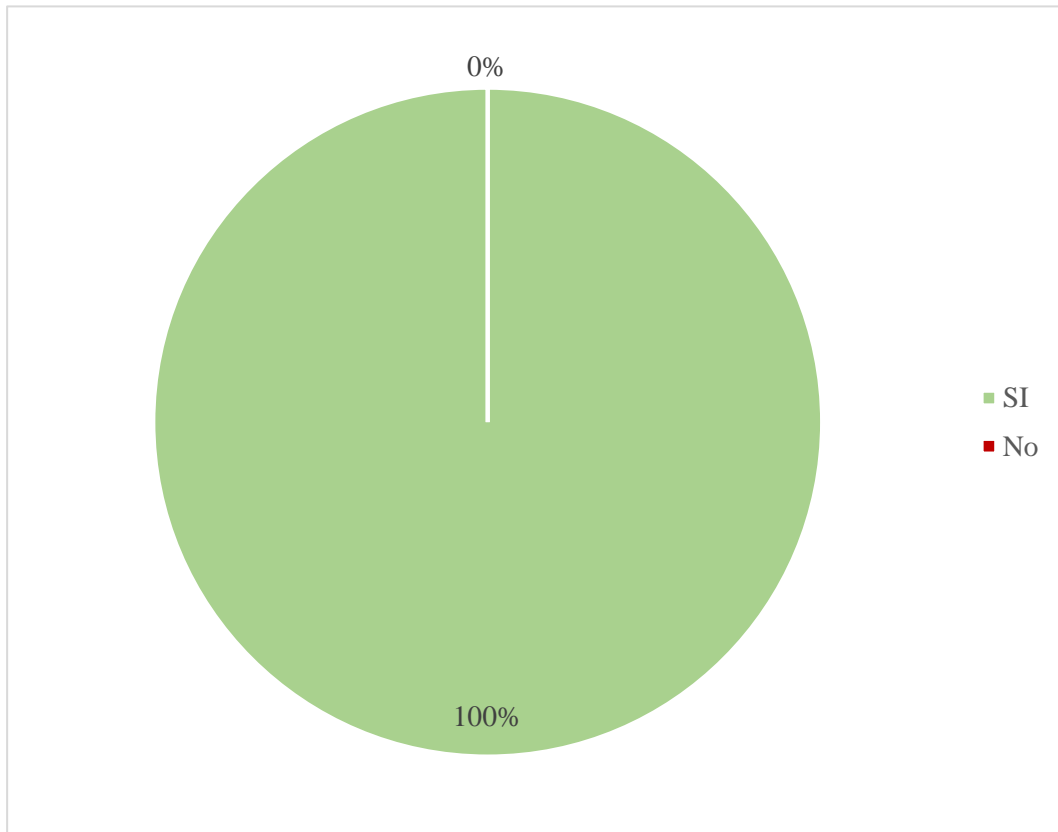
Figura 21: ¿Se tienen los mismos resultados de las competencias en la modalidad semipresencial?



Fuente: elaboración propia

El 58% considera que no se pueden tener los mismos resultados de las competencias ya que no se puede dar el acompañamiento adecuado a los estudiantes y los padres de familia no colaboran con los docentes, esto afecta la enseñanza y alcanzar las competencias trazadas. Y el 42% considera que sí se puede alcanzar las competencias debido a que se combina de una manera presencial y en línea esto permite que el docente desarrolle su creatividad y actualizar sus materiales utilizando los medios y herramientas digitales.

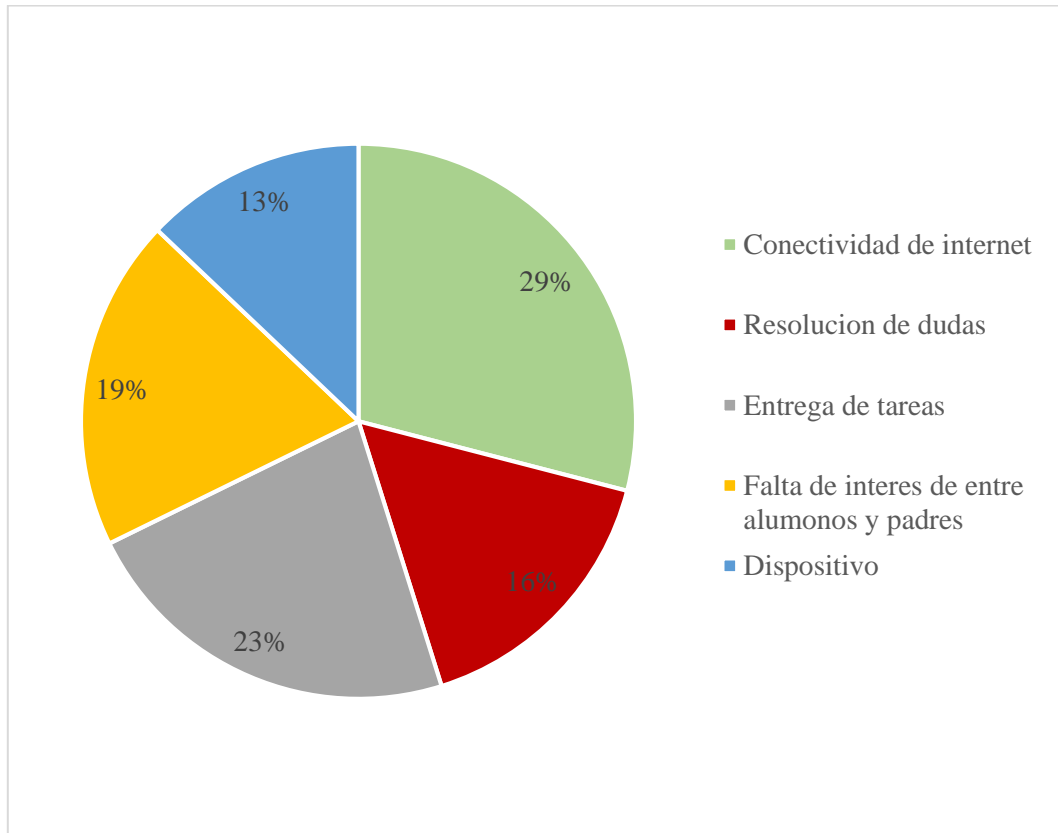
Figura 22: ¿Conoce los procedimientos de bioseguridad que implementa el colegio?



Fuente: elaboración propia.

El 100% conoce el procedimiento de bioseguridad que el Centro Educativo implementa antes, durante y después de que los estudiantes y los docentes se retiren del establecimiento, ha sido efectiva; para los padres de familia es importante la educación de manera presencial para sus hijos, esto les permite desarrollarse socialmente y tener una experiencia diferente que solo da la interacción humana más allá de una plataforma virtual esto ayuda a que los niños que asisten presencialmente puedan sentirse seguros al momento de ingresar en el establecimiento esto en el contexto de la pandemia Covi-19.

Figura 23: ¿Cuáles son las barreras más comunes que tiene entre los alumnos en la comunicación semipresencial?

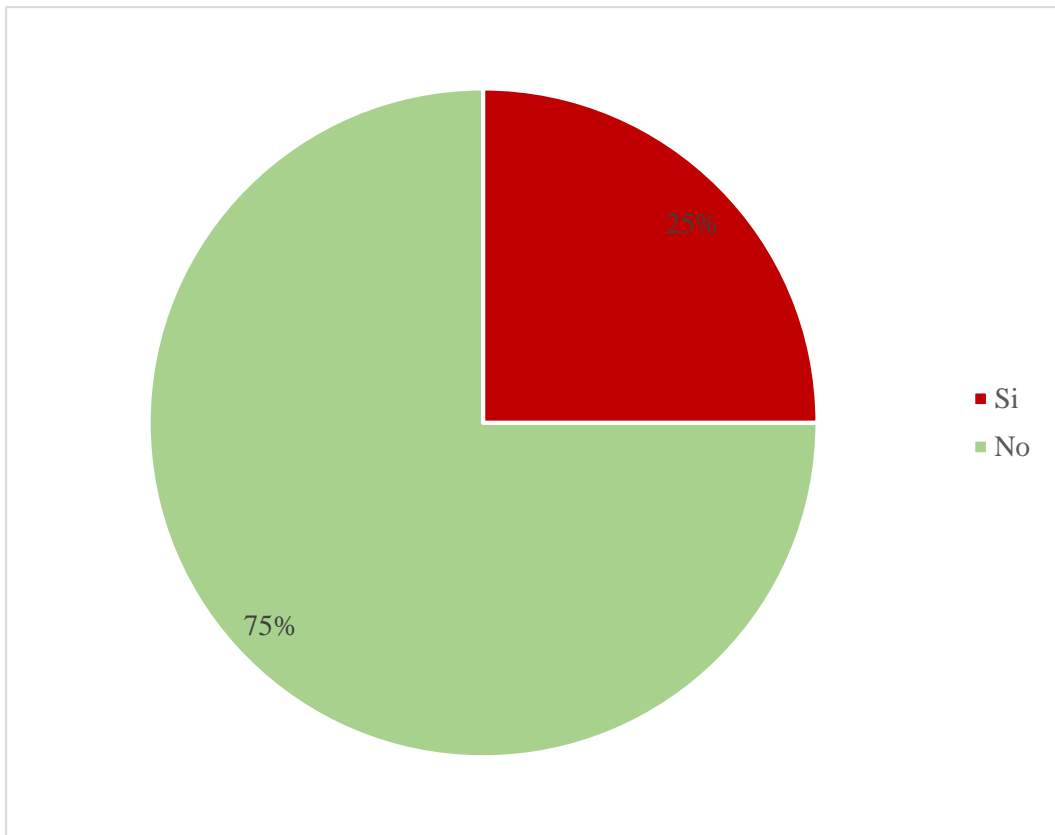


Fuente: elaboración propia.

El resultado de la pregunta múltiple es, el 29% de los docentes considera que la dificultad que encuentran con los alumnos es la conectividad de *internet*, porque en las residencias el *internet* tiene la misma banda ancha que en una institución; al 16% considera que se le dificulta el resolver las dudas que los niños tienen; el 23% considera que entregar las tareas también se han presentado esto porque en ocasiones la falla el *internet*, e 19% considera que la falta de apoyo e interés de los alumnos les afecta para impartir las clases y un 13% no cuenta con los dispositivos correcto, al momento de recibir sus clases.

Actualmente las casas no cuentan con espacios y ambientes adecuados para recibir clases, esto ocasiona que los niños se distraigan y no se puedan concentrar para tener un aprendizaje correcto.

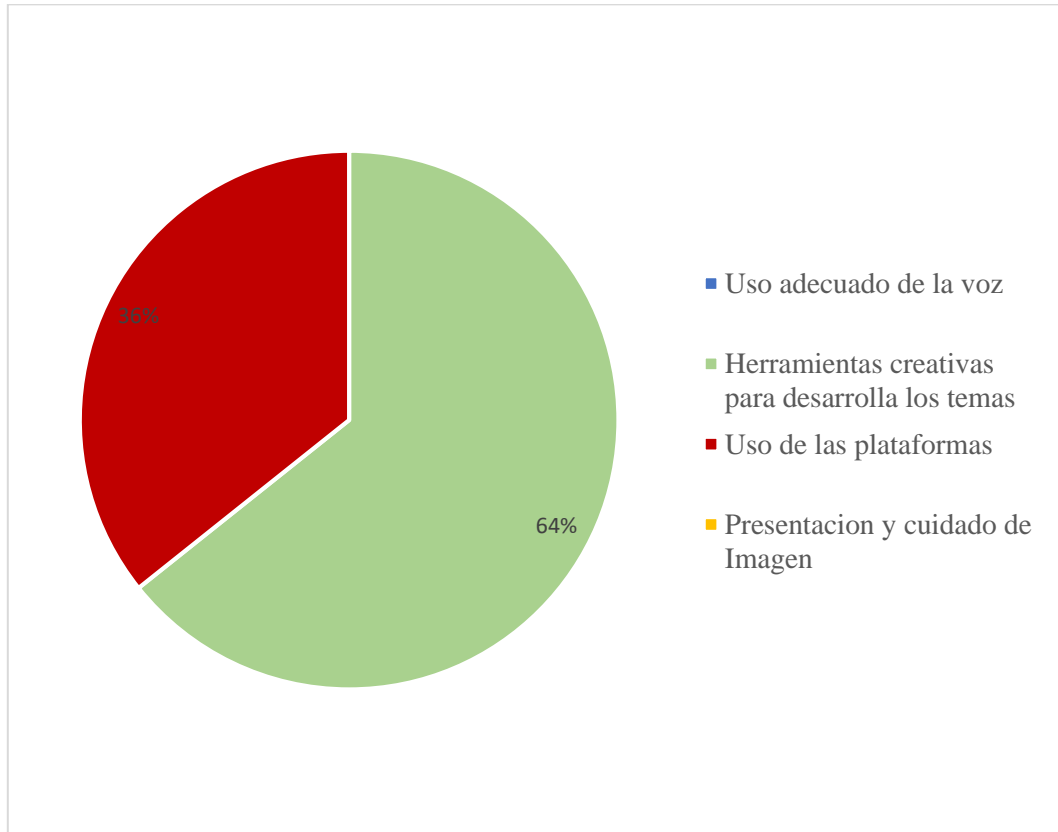
Figura 24 ¿Usted ha tenido algún inconveniente al utilizar la plataforma del colegio?



Fuente: elaboración propia

El 74% no ha tenido ningún inconveniente al momento de utilizar la plataforma del colegio, para impartir clases virtuales y materiales de apoyo, pero el 25% sí ha tenido dificultades al momento de utilizarla. Esto indica que hay que reforzar en el uso de la plataforma para que sea eficaz y pueda cumplir eficientemente su función y así cumplir con sus labores de una manera adecuada.

Figura 55 ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?



Fuente: elaboración propia.

En la siguiente pregunta, ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir? el 64% le gustaría recibir herramientas creativas para desarrollar sus temas; y el 30% el uso de las plataformas. Esto les ayudará a reforzar sus habilidades, competencia para utilizar de una manera adecuada y creativa los instrumentos curriculares y material de apoyo a los docentes y tener la atención de sus estudiantes.

## 1.21 FODA

Es una herramienta que permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una institución ya sean internas o externas; permite conocer cuáles son los puntos débiles para darle una solución y así alcanzar los objetivos deseados.

Según Serna “El análisis FODA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre la tendencia del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortaleza y debilidades de la empresa” (1999, p.39).

Figura 66: Partes del FODA



Fuente: elaboración propia.



Esto quiere decir que permite analizar a la organización y formular una estrategia adecuada fortaleciendo a la institución.

A continuación, se realiza el análisis FODA en el Centro educativo Fiore, según lo que se ha observado y toda la información que se recopiló por medio de la entrevista y cuestionario.

Figura 77: Análisis del FODA



Fuente: elaboración propia

Figura 88: Análisis del FODA



Fuente: elaboración propia

## 1.22 Problemas detectados

- Se detectaron los manuales no terminados, solo cuentan con lineamientos.
- Falta de apoyo de los padres de familia.
- Organigrama desactualizado.
- Maestros a cargo de dos o tres grados a la vez.

### 1.23 Planteamiento del problema

Por la pandemia el Centro Educativo Fiore tuvo que cerrar temporalmente, en esta etapa de apertura tiene el reto de atraer más padres de familia, para ser sostenible y así contratar a más maestros y brindarles una mejor atención a los estudiantes.

Se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las acciones que necesita desarrollar para fortalecer la comunicación a los docentes para que no se desmotiva a la hora de impartir sus clases de manera semipresencial sin importar las barreras que se le presente ocasionados por la pandemia? El Centro Educativo Fiore necesita un manual de manejo de crisis y de procesos, desarrollar capacitaciones para que sus docentes tengan herramientas para impartir sus clases.

### 1.24 Indicadores de éxito

Son una característica muy específica pueden ser observables y medibles en donde se reflejan los cambios y está proyectada hacia un logro de resultados en específicos. Para alcanzarlo se presentan los elementos que pueden ayudar a obtener el éxito en esta estrategia comunicacional.

- La disponibilidad de las autoridades del establecimiento.
- Material de apoyo.
- Material impreso.
- Capacitadores externos.
- El recurso humano asignado para colaborar en el proyecto.

### 1.25 Alcances y Límites de la investigación

Alcances: son aquellos elementos o recursos que ayudan con exactitud a alcanzar los objetivos en la investigación, permite saber hasta dónde se puede llegar con el desarrollo del proyecto.

Se elaboró un diagnóstico para desarrollar una estrategia de comunicación interna para el Centro educativo Fiore para mejorar su comunicación interna entre los colaboradores, Ubicado en 12 calle 1-79, Colonia el Rosario zona 3 de Mixco realizado en febrero y marzo del 2022.

Límite de la investigación: se refiere a los problemas que se puede encontrar el investigador al desarrollar su Diagnóstico comunicacional. A continuación, se presenta unos elementos de limitaciones al momento de realizar el diagnóstico comunicacional.

- Pandemia por Covi-19
- Factor de tiempo

### 1.26 Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDADES	FEBRERO					
		9	14	21-22	23-25	26-28	28-3
1	Entrega de solicitud de EPSL, al Centro Educativo Fiore						
2	Inicio del proceso de EPSL, al Centro Educativo Fiore						
3	Búsqueda de información presencial						
4	Reunión con el encargado del departamento de comunicación, presencial.						
5	Búsqueda de información por <i>internet</i>						
6	Investigación sobre la comunicación interna.						
7	Observación al centro educativo						
ACTIVIDADES		MARZO					
		4-5	5-6	7-11	14-16	17-18	
8	Elaboración de la encuesta.						
9	Redacción del diagnóstico.						
10	Revisión de la encuesta por el asesor.						
11	Realizar las encuestas en forma presencial.						
12	Interpretación de las encuestas.						
13	Entrega del diagnóstico.						

### 1.27 Proyectó a desarrollar

“Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna y externa para fortalecer el área administrativa del Centro Educativo Fiore”

## Capítulo 2

### Plan de comunicación

#### 2.1 Plan estratégico de comunicación

Es una herramienta que establece una forma clara de las acciones preparadas para lograr un objetivo específico, y desarrollar el cómo, el cuándo, establecer de qué forma se va a comunicar las instituciones a través de la comunicación intergrupala, medios masivos, medios alternativos, comunicación interpersonal.

Para Viñes es un instrumento que permite obtener previsiones sobre las acciones comunicativas que se desarrollan en una institución durante un tiempo determinado. (Tur-Viñes, 2014).

El plan estratégico de comunicación integral es un documento que recoge los objetivos, destinatarios, políticos, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la empresa. (Vargas, 2010)

Se puede decir entonces que el plan estratégico es una ruta a seguir o el conjunto de pasos para que una empresa se pueda comunicar de forma efectiva con su público objetivo, para lo cual debe establecer de forma clara sus objetivos comunicacionales. En base a lo explicado anteriormente tener una estrategia de comunicación es muy importante para las organizaciones, les ayuda a determinar sobre sus potenciales públicos y posicionarse de una manera positiva.

El Ministerio de Educación establece que la calidad educativa debe ser científica, crítica, participativa, democrática y dinámica, es necesario visualizar y regular el desarrollo de procesos esenciales, establecen la innovación, tecnológica, la transformación curricular, la educación inclusiva y la formación de docentes.

En conclusión, se puede decir entonces que el plan comunicacional es un conjunto de elementos básicos, como la toma de decisiones, análisis, acciones y recursos, que se utilizan para diseñar soluciones. Alcanzando los objetivos, solucionar, mejorar, optimizar los recursos de una empresa u organización, permite ver un panorama claro, visualizar una ruta de donde se quiere llegar.

Para desarrollar la estrategia comunicacional es necesario resaltar los aspectos técnicos que conlleva a su ejecución, para el Centro educativo Fiore, en el cual está interesado en su comunicación interna. Van orientados en los siguientes campos:

**Diseño:** aspectos técnicos que serán desarrollados en la elaboración del manual de crisis, para el Centro Educativo Fiore, involucra la recopilación de información y la elaboración de propuesta en reacción ante una crisis.

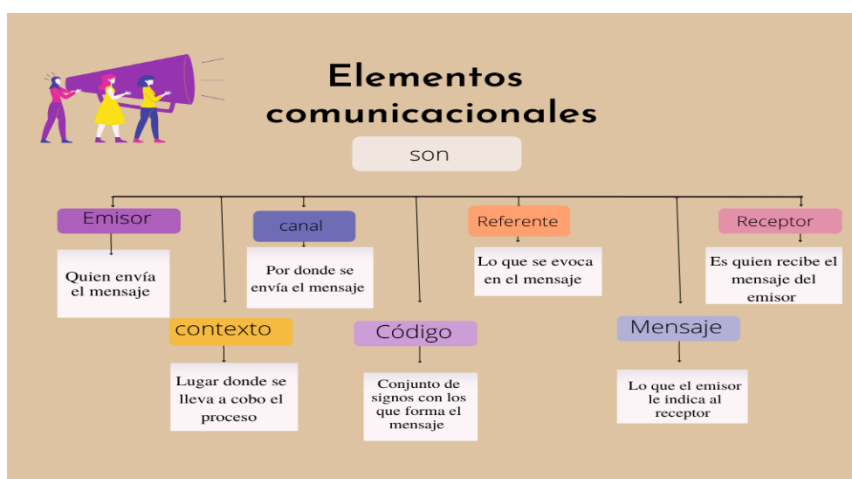
**Comunicación:** la finalidad de este aspecto técnico es fortalecer a los docentes con capacitaciones e implementación de herramientas para fortalecer la comunicación interna.

El plan de comunicación pretende fortalecer la comunicación interna y brindarles las herramientas para que los docentes sigan motivados y mantener el clima laboral sano.

## 2.2 Elementos comunicacionales

Son todos los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación en el cual se envía y recibe el mensaje, contenido de cada elemento de una función importante para transmitir la información, estos elementos son:

Figura 29: Elementos comunicacionales



Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presentan algunas definiciones sobre los elementos de la comunicación según diferentes autores.

Se describe el proceso de comunicación de la siguiente forma:

- Emisor: es la persona de la que parte el mensaje, idea, concepto que se pretende transmitir al otro.
- Mensajes: son las expresiones tanto verbales como no verbales que se utilizan con el fin de transferir la idea a comunicar.
- Canal: medio por el que va a circular el mensaje transmitido.
- Receptor: aquel al que va dirigido el mensaje y para el que adquiere un significado.
- Retroalimentación: al tratarse de un proceso activo suele generar respuestas por parte del receptor. (Robles, s.f.)

El proceso de comunicación para Gordon (Hernandez, 1997). se centra en el circuito de comunicación de dos sentidos, se mueve de una persona a otra y el flujo cambia de sentido para volver a la de origen, y contiene los siguientes componentes:

- Emisor: emite un mensaje para otra persona.
- Mensaje: lo que quiere indicar.
- Codificar: el emisor expresa el mensaje de forma en que cree que la persona a la que va dirigida lo entenderá.
- Transmisión: envía el mensaje por medio de un canal que define como vínculo formal o informal entre ambas partes.
- Medio: la forma en que va a enviar el mensaje.
- Receptor: es el destino fino del mensaje que trata de entenderlo descodificado el mismo, si es vía oral o por vía escrita con la lectura.
- Retroalimentación: sirve para demostrar que el mensaje ha sido perfectamente entendido.
- Ruido: Son las interferencias que se producen y dificultan la interpretación del mensaje.

Esto quiere decir que los emisores y receptores están influidos por su propia visión o marco de referencia para codificar e interpretar el mensaje. Lo importante es el medio en el que viaja la transmisión de la retroalimentación.

El origen de los modelos cibernéticos y de la teoría de la información puede situarse en 1927, cuando *Lasswell* publicó *Propaganda Technique in the world war*, (Comunicólogos, 2003), en donde se realizó un análisis de la propaganda norteamericana, influenciado por la teoría de la psicología clásica del estímulo de respuesta formulando su modelo descriptivo, como lo conocen hoy en día añadiendo el esquema de comunicación de Aristóteles quien propone dar respuesta a las preguntas, es el siguiente:

- ¿Quién? Emisor
- ¿Qué? Mensaje, análisis del medio.
- ¿Cómo? Canal del medio
- ¿A quién? Receptor de la audiencia
- ¿Efecto? Forma en que el receptor comprende el mensaje

Este proceso puede ser usado en casi cualquier situación de la comunicación en la sociedad.

Con base en las teorías anteriores presentamos una tabla aplicada en el Centro educativo Fiore:

Tabla 1: Elementos de la comunicación

<b>Emisor: Centro Educativo Fiore</b>
<b>Receptor: maestros, estudiantes, padres de familia.</b>
<b>Código: visual y auditivo</b>
<b>Mensaje: escrito, visual, auditiva.</b>
<b>Canal Comunicacional: las plataformas, correos institucionales, Memos, informes.</b>
<b>Ruido: no están completos los manuales de funciones de puestos, ni los institucionales. El buzón de sugerencia y las carteleras no están visibles</b>
<b>Retroalimentación: si existe respuesta</b>
<b>Contexto: pandemia, clases semipresenciales</b>

Fuente: elaboración propia.



### 2.2.1 Comunicación

Es intercambiar la información entre dos o más participantes con el objetivo de aportar o recibir información u opinión distintas para Martínez y Nosnik, define como el proceso a través del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta. (La sociedad de las Instituciones FCE, 1999).

Según De Fleure, “La comunicación ocurre cuando un organismo (la fuente) codifica una información en señales y pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente”. (Alsiina, 1995)

2.2.2 Comunicación Interna: es la que ayuda a mantener una buena comunicación con los colaboradores de una empresa o institución realizando actividades con sus miembros, su función es mantenerlos motivados para que puedan cumplir sus tareas asignadas.

Según Jesús García en su libro Comunicación interna 1998 la gestión de la comunicación interna se enfoca en toda las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permitan mejor desarrollo en la organización.

### 2.2.3 La comunicación Organizacional

Se le conoce como la comunicación empresarial o corporativa, ayuda a establecer los procesos al interior de las empresas y optimizar y dirigir los mensajes de las organizaciones con sus públicos, transmite los mensajes claros y de una forma direccionada para cumplir los objetivos trazados.

Al realizar una estrategia de comunicación organizacional se logra que una institución o empresa gane eficiencia y calidad en los resultados, vinculando a personas con diferentes roles dentro y fuera logrando un mejor flujo de comunicación.

Se tiene otra definición de la comunicación organizacional; Álvarez la define como “Una serie de instrumentos y herramientas al servicio de los objetivos de las corporaciones e instituciones y que, poco a poco van instaurándose como factores internos de valor estratégico”. Falta completar cita

Por lo tanto, se considera una estrategia que facilita el desempeño de los colaboradores, administración de una institución, así como lo expresa Ritter (2008) que se puede interpretar como

un apoyo para lograr los objetivos, planes, políticas, y programas corporativos los cuales permiten fomentar la cultura organizacional y satisfacer necesidades comunicacionales información del público interno construye a través de la confianza, identidad y clima motivacional dentro del recurso humano. (Vargas, 2010).

#### 2.2.4 Comunicación interna

Se refiere a los canales y mecanismos de información que existe dentro de una organización determinada, es decir, va dirigida a los colaboradores divididos en departamentos o modalidades organizativas, esto surge como una respuesta a las necesidades de las instituciones de motivar a su equipo de trabajadores y retener a los mejores en un entorno laboral. (Medrano).

Pizzolante (2004) la define como, situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

La comunicación interna de las organizaciones es la que está dirigida directamente a los empleados y públicos internos cuya finalidad es la de incrementar la productividad y también fomentar el diálogo entre los distintos departamentos que la conforman.

De cierta manera podría decirse que es una forma de motivar e integrar a los empleados y evitar de alguna manera la fuga de talento humano, es importante recordar que la comunicación es la base de toda relación y sobre todo en una empresa favorece para que exista una mayor participación y entendimiento entre los diferentes integrantes.

Brandolini y Gonzales, resalta cuatro rasgos importantes en la comunicación interna: el primer rasgo: se refiere a promover a los empleados a trabajar en equipo para lograr un mismo objetivo. El segundo rasgo: promover la comunicación entre empleados a nivel bilateral para que no existan discrepancias entre los colaboradores. El tercer rasgo: fomentar el cambio de actitud, buscando implementar el clima laboral de la institución. El cuarto rasgo: menciona mejorar la productividad. (Alejandra Brandolini Martin González, 2009).

#### 2.2.5 Comunicación externa

Horacio Andrade indica que es conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (Andrade, 2010).

Para Guadalupe Movalli, la comunicación ocurre cuando un organismo, la fuente, codifica una información en señales y pasa a otro organismo, es decir, el receptor que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente. (Movalli, 1999).

Lo podemos interpretar es en donde se introduce la emisión de mensaje comerciales, como lo es la publicidad en diferentes aspectos de lenguaje formato, contenido y selección de medios. Su objetivo es proyectar una buena imagen corporativa y dar a conocer sus servicios al público externo y relacionarse con todas aquellas personas que tienen relación con la empresa.

#### 2.2.6 Comunicación Institucional

Tiene como objetivo principal el presentar a la organización o institución, para afirmar su identidad e imagen; poner en conocimiento el conjunto de sus actividades y acompañar la política de la institución.

Es decir, la esencia de un proceso de diálogo entre una institución y sus públicos, el medio en el cual las instituciones manifiestan su identidad, la manera en que cuentan lo que hacen y cómo se proyectan a sí misma en el exterior.

### 2.3 Objetivos de la Estrategia

#### 2.3.1 Objetivo General:

➤ Fortalecer la comunicación interna y externa del Centro Educativo Fiore.

#### 2.3.2 Objetivos específicos:

- Mejorar la comunicación entre los docentes.
- Definir las herramientas digitales creativas para los docentes.
- Reafirmar la identidad corporativa de la institución.
- Promover los mensajes de bioseguridad en los docentes del Centro Educativo Fiore.

### 2.4 Estrategias

Es un instrumento que establece una serie de acciones planificadas para ayudar a tomar decisiones y a conseguir los resultados orientados a alcanzar los objetivos siguiendo una pauta de actuación. A continuación, conoceremos algunas posturas de diferentes autores sobre cómo definen ellos las estrategias.

Alfred Chandler define como el elemento que determina las metas básicas de una empresa, a largo plazo, así como la adopción de recursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas. (Viñes, 2015)

K.J. Halten, es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, dirigido a la obtención de los mismos, siendo el arte de entremezclar el análisis interno para desarrollar los valores de los recursos y habilidades del recurso humano, diseñando una estrategia exitosa utilizando dos claves: Hacer lo que hago bien y escoger los competidores que pueden derrotar. (Nieves, 2016)

Con base en lo anterior podemos decir que la estrategia es una línea de actividades que nos ayudarán a fortalecer nuestros objetivos trazados, se busca llevar lo planteado se efectuará una ruta establecida de la siguiente manera:

Se presentará una propuesta al director del departamento de Comunicación del Centro Educativo Fiore, varias actividades a desarrollar para fortalecer el proceso educativo.

- La capacitación del docente sobre la importancia de la comunicación asertiva.
- Se realizará la impresión de una manta vinílica y de la identificación de nombre del centro educativo para que puedan ser visualizados tanto como el personal, padres de familia y los estudiantes.
- Se establecerá un guía de procedimientos, para los estudiantes y docentes.

## 2.5 Actividades o Acciones de la estrategia

Tabla 2: Acciones para conseguir los objetivos

No.	Objetivo Específico	Acción	Producto
1	Posicionar la comunicación entre los docentes	Capacitaciones a las docentes sobre temas de comunicación	De forma presencial se capacitará al docente

<b>2</b>	Crear contenido digital creativas para fortalecer la comunicación	Generará material creativo para de comunicación	Impresiones de los materiales creativos
<b>3</b>	Fortalecer la identidad corporativa.	La ubicar de una valla publicitaria,	Ubicación de una manta vinílica y de la identificación del centro educativo
<b>4</b>	Promover mensajes de bioseguridad a los estudiantes	Elaborar de guías para el Centro Educativo Fiore	Guía de Prevención sobre Covid-1 Guía de evacuación

Fuente: elaboración Propia

## 2.6 Público objetivo

Personal administrativo, docente, padres de familias.

## 2.7 Mensaje Clave

Para la presente estrategia de comunicación se propone desarrollar la implementación de herramientas para fortalecer la comunicación interna del Centro Educativo Fiore.

En donde se realizará los siguientes elementos: Objetivo, Actividades, Ubicación, en donde permitirá alcanzar los objetivos trazados en la investigación y en la estrategia.

## 2.8 Indicadores de las acciones

Es una de las características específicas, observables y medibles, puede ser utilizadas para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa para lograr resultados específicos, teniendo un indicador por cada resultado en el cual debe ser enfocado, claro y específico.

Se evaluará los resultados de la estrategia, en donde se efectuará al finalizar la estrategia, siendo una parte fundamental que permite medir si el plan que se implementó cumplió con los objetivos establecidos.

Tabla 3: Acción de indicadores

Objetivo general	Objetivo específico	Acción	Indicador	Modos de verificación
Fortalecer la comunicación interna del Centro Educativo Fiore ubicado en el Municipio de Mixco, del departamento de Guatemala, a través de varias estrategias.	Posicionar la comunicación entre los docentes	Se capacitará a los docentes  Se implementará un buzón de sugerencia	Verificará a través de un informe  verificar las reacciones de los docentes de las ideas que surjan.	Observar y evaluar el impacto de la capacitación  Observar y evaluar el impacto del buzón de sugerencias
	Crear contenido digital creativas para fortalecer la comunicación	Crear contenido a través de la herramienta Canva	Verificará el impacto que tendrán los mensajes	A través de un informe
	Fortalecer la identidad corporativa.		Verificará los instrumentos y a ejecución en la capacitación	Observar y evaluar el impacto de la capacitación

	Promover mensajes de bioseguridad a los estudiantes	Impresión en papel estucado en acrílico	Verificar e impacto de los valores, misión y visión, de padres de familia que visiten el colegio	Observación Informe
--	---	---	--	---------------------

Fuente: elaboración Propia

## 2.9 Recursos Humanos

Tabla 4: 3Recursos humanos

Personal	Puesto	Actividad
<b>Licenciado Luis Martines</b>	Coordinador del Centro educativo	Es el contacto directo con el estudiante, es el que brinda a información
<b>Licenciado Luis Lucero</b>	Asesor	Asesor del proyecto
<b>Licenciado Luis Pedroza</b>	Coordinador EPSL	Coordinador EPSL
<b>Personal del Centro Educativo</b>	Administración y maestros	Apoyaran para la ejecución de la estrategia
<b>Miriam Pineda</b>	Estudiante de EPSL	La encargada de elaborar todo el material que se utilizará

Fuente: elaboración propia.

## 2.10 Financiamiento y presupuesto

Debido a que el centro educativo permaneció cerrado durante un año no cuenta con un presupuesto bajo para el departamento de comunicación por lo que se establece que el proyecto será puesto en marcha sin contar con un financiamiento.

Los costos de la ejecución de la estrategia serán absorbidos por el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura -EPSL- como recurso humano que tiene la capacitación y las capacidades técnicas para desarrollar la estrategia. Mejorar la redacción.

Presupuesto

Tabla 5: Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo tota
2	Capacitaciones	Q 325.00	Q 700.00
2	Diseño y elaboración de guías de bioseguridad.	500.00	Q500.00
3	Material de impresiones	Q 100.00	Q 300.00
1	Buzón de sugerencia de material acrílico.	Q 200.00	Q200.00
	Realización de diagnóstico	Q15,000.00	Q 15,000.00
	Asesoría Comunicacional	Q 14,000.00	Q 14,000.00
	Total		Q 30,700.00

Fuente: elaboración propia

## 2.11 Beneficiarios

De esta estrategia son los siguientes:

- ✓ Administración
- ✓ Docentes
- ✓ Alumnos
- ✓ Y padres de familia

## 2.12 Áreas Geográficas de Acción

El Centro educativo está Ubicado en 12 calle 1-79, col. El Rosario, zona 3 de Mixco.



## 2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla 6: Cuadro operativo de la estrategia

Actividad o Producto comunicacional	Objetivo específico	Presupuesto	Recursos Humanos	Área geográfica	Beneficiario	Fecha de ejecución
<b>Mensajes impresos</b>	Promover mensajes de bioseguridad a los estudiantes del Centro Educativo Fiore.	Q 200.00	Estudiante EPSL	Centro Educativo Fiore	Centro Educativo Fiore	2 de junio 2022
<b>Capacitaciones</b>	Se capacitará a los docentes con herramientas creativa para que puedan implementar en sus cátedras y el buen manejo de su voz.	Q 700.00	Capacitador	Centro Educativo Fiore	Maestros	1 de Julio 2022
<b>Impresiones Acrílicas</b>	Fortalecer la identidad corporativa.	5,000	Imprenta	En la parte de enfrente del Cef	Centro Educativo Fiore	1 de agosto 2022
<b>Mensajes impresos</b>	Promover mensajes de bioseguridad a os estudiantes del Centro Educativo Fiore.	Q 200.00	Estudiante EPSL	Centro Educativo Fiore	Docentes y estudiantes	29 de agosto 2022
<b>Buzón</b>	Elaboración de un Buzón de sugerencia saber que es o que opinan los padres de familia y mejorar y brindarle un mejor servicio	Q159.00	Estudiante de EPSL	Centro Educativo Fiore	Los Docentes	1 de octubre de 2022

Fuente: elaboración propia

## 2.14 Cronograma de plan de comunicación

Tabla 7: Cronograma

Actividad	jun-22					jul-22					ago-22					sep-22					oct-22			
	semana					semana					semana					semana					semana			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Cotización de los impresos	■	■	■	■	■																			
Recopilación de información para realizar el manual de crisis						■	■	■	■	■														
Capacitación de los docentes											■	■	■	■										
Implementación de la biblioteca virtual											■	■	■	■										
impresión de los acrílicos																■	■	■	■	■				
Elaboración de mensajes																■	■	■	■	■				
Colocará el buzón de Mensajes																					■	■	■	■

Fuente: elaboración propia

## Capítulo 3

### Ejecución del plan de Comunicación

#### 3.1 Informe de ejecución

Se logró alcanzar los objetivos trazados generando en cada actividad ideas nuevas que serán implementadas para el siguiente para el otro año.

#### 3.2 Ejecución 1: Capacitaciones a los docentes del Centro educativo Fiore

Objetivo de la actividad: fortalecer la comunicación de los docentes y la administración

Medio Utilizado: presencial

Presupuesto utilizado: Q 700.00

Resultados obtenidos: se logró fortalecer la comunicación asertiva y el cuidado de la imagen, se les brindó una nueva herramienta para su material didáctico y la creación de unas gabachas para las maestras de prekínder

Evidencia del material:

Figura 30 Capacitaciones sobre la comunicación asertiva



Fuente: elaboración propia

Figura 31 Capacitación sobre la Herramienta Canva



Fuente: elaboración propia

Figura 32 Capacitación sobre la importancia la importancia del cuidado de la imagen



Fuente: elaboración propia

### 3.3 Ejecución 2: Implementación de las vallas Publicitarias

Objetivo de la actividad: fortalecer la identidad corporativa de la institución

Medio Utilizado: Valla de metal de 3 x 2.40 en impreso vinil adherible y valla montada de 4 x2.30 en vinil full color adhesivo.

Presupuesto utilizado: sin costo

Resultados obtenidos: con la actualización de las vallas se logró que los padres de familia tuvieran una mejor ubicación y no confundirse en la ubicación del centro educativo.

Evidencia del material: mantas vinílicas.

Figura 33 Manta vinílica



Fuente: elaboración propia

Figura 34: valla Publicitaria



Fuente: elaboración propia

### 3.4 Ejecución 3: Buzón de Sugerencia

**Objetivo de la actividad:** generar nuevas ideas para fortalecer la comunicación y el servicio del centro educativo.

**Medio Utilizado:** generar nuevas ideas para fortalecer la comunicación y el servicio del centro educativo.

**Presupuesto utilizado:** Q 200.00

**Resultados obtenidos:** Se logró un espacio físico en donde los colaboradores y padres de familia pueden expresar sus ideas libremente, y ha generado nuevas oportunidades de mejorar.

**Evidencia del material:**

Figura 35 Imagen del buzón



Fuente: elaboración propia



### 3.5 Ejecución 4: Actividades de contenido creativo

**Objetivo de la actividad:** fortalecer la comunicación entre los docentes y padres de familia

**Medio Utilizado:** *canva* y en la página del centro educativo

**Presupuesto utilizado:** sin costo

Resultados obtenidos: mantener motivado al personal y a los padres de familia, obteniendo más compromiso de parte de ellos hacia la institución.

Evidencia del material: Tarjetas impresas y virtuales

Figura 36 Actividad para el día de la madre



Fuente: elaboración propia

Figura 37 Actividad día del maestro



Fuente: elaboración propia

### 3.6 Ejecución 5: Desarrollar mensajes de bioseguridad en el Centro Educativo Fiore

Objetivo de la actividad: fortalecer los procesos de Bioseguridad.

Medio Utilizado: Medio Utilizado: virtual y trifoliare





## Cronograma 2 de Actividades

No.	Actividad	MESES																										
		Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre	
	Descripción:	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
	Semanas																											
10	Ejecución del Plan -Estratégico de Comunicación																											
11	Ejecución 1: fortalecimiento de matriz de contenidos																											
12	Ejecución 2: Engagement a través de contenido especializado para redes sociales.																											
13	Ejecución 3: Planificación de contenido diseño de feed para Instagram, mensajes clave y hashtags para afianzar el contenido.																											
14	Entrega fase 3 "Ejecución del Plan"																											
15	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																											
16	Elaboración del Informe Final																											
17	Evaluación individual (privados)																											
18	Entrega del informe digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																											
19	Finalización del EPS de Licenciatura																											
20	Graduación																											

## Conclusiones

Debido a la pandemia que nos tomó por sorpresa y a las medidas de seguridad que se tomaron para evitar la propagación del coronavirus se tuvo que migrar a las clases virtuales, para poder finalizar el ciclo escolar.

Por la pandemia y por otros factores el Centro educativo tuvo que cerrar sus puertas en el 2020 y posteriormente en el 2022 abre nuevamente sus puertas innovando y teniendo todos los procedimientos y siguiendo los protocolos de bioseguridad, iniciando con sus clases virtuales posteriormente a clases Semi presenciales.

A través del diagnóstico realizado se puede observar que existe una buena comunicación entre los docentes y la administración sin embargo hay que reforzar la comunicación asertiva para mantener un ambiente agradable.

Se determina que es necesario capacitar a los docentes con herramientas digitales para esta nueva realidad y porque tenemos que estar preparados para cualquier evento natural.

Se determinó a través de las encuestas realizadas que es difícil impartir clases virtuales porque el *internet* presenta muchas irregularidades y que las casa no cuentan con los espacios adecuados para que los niños puedan recibir sus clases adecuadamente esto se convierte en una barrera comunicacional.

Se determinó a través de las encuestas realizadas a los docentes que el medio de comunicación más usado para comunicarse entre la administración y docentes es la aplicación de *WhatsApp* por su rapidez y eficiencia al momento de enviar un mensaje.

Se determina que la falta de apoyo de los padres de familia para que los niños puedan recibir sus clases presenciales es muy evidente no les dan el permiso a asistir y esto crea dificultades para el aprendizaje de los niños creando así una barrera de aprendizaje para los niños.

Se concluye la importancia de generar material para la pantalla que se encuentra en la recepción, para que todos sepan de las actividades que hay que realizar y las que se van a realizar para que los padres de familia estén informados de lo que sucede en el Centro Educativo Fiore.

## **Recomendaciones**

Atraves del diagnóstico y la estrategia de comunicación realizada al centro Educativo Fiore se recomienda lo siguiente.

Ejecutar un diagnóstico cada año esto permitirá evaluar el estado en el que se encuentra el centro educativo y desarrollar nuevas estrategias para lograr los objetivos trazados.

Realizar materiales creativos para que los docentes se lo envíen a los padres de familia para reforzar los conocimientos de sus hijos y mantenerlos informados.

Generar contenido de gran valor para la proyección de la pantalla que se encuentra en la recepción dar seguimiento al buzón de sugerencia generando una estrategia para que se pueda tomar en cuenta las sugerencias de los maestros y padres de familia.

Se debe actualizar el organigrama, pues desde 2019 a la fecha no está.

Finalizar los diferentes manuales debido a que no están terminados y solo cuentan con lineamientos.

## Referencias

- Académica, V. R. (Marzo de 2016). *Esucomex, Instituto Profesional* . Obtenido de <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/EPX6404/S4/MATERIAL%20DE%20ESTUDIO.pdf>
- Alejandra Brandolini Martin González. (2009). *Comunicación Interna: claves para una gestión exitosa*. DIRCOM.
- Alsiina, R. (1995). *Introducción a las teorías de la Comunicación y la Información*. Madrid.
- Andrade, C. F. (2010). *redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016297007>
- Comunicólogos*. (2003). Obtenido de <https://www.comunicologos.com/teorias/modelo-de-lasswell/>
- Hernández, F. B. (1994). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill .
- Hernandez, G. y. (1997). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300006#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%2C%20para%20Gordon%20\(1997,incluye%20la%20compresi%C3%B3n%20del%20significado.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%2C%20para%20Gordon%20(1997,incluye%20la%20compresi%C3%B3n%20del%20significado.)
- Ing. Luis Pimentel Villalaz, M. (1999). *PDF*. Obtenido de Planificación Estratégica: [https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/5.2.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf)
- La sociedad de las Instituciones FCE*. (1999). Obtenido de [https://secitgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/comunicacion-y-sociedad/el-proceso-de-comunicacion/#:~:text=Siguiendo%20a%20Mart%C3%ADnez%20y%20Nosnik,%E2%80%9D%20\(1988%3A28%20\).](https://secitgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/comunicacion-y-sociedad/el-proceso-de-comunicacion/#:~:text=Siguiendo%20a%20Mart%C3%ADnez%20y%20Nosnik,%E2%80%9D%20(1988%3A28%20).)
- Medrano, S. (s.f.). *Comunicación interna de las organizaciones*.
- Miguelé, M. (s.f.). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713726838#:~:text=Para%20Mart%C3%ADnez%20Miguelé%2C%20el%20grupo,espacio%20de%20tiempo%20relativamente%20corto%E2%80%9D.>
- Movalli, G. (1999). *GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIÓN*.
- Nieves, F. (2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Nieves, F. (04 de junio de 2006). *Gestiopolis* <https://www.gestiopolis.com/plan-de-comunicacion-estrategica/>
- Pauda, J. (1987). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: COLMEX/FCE.
- RAE. (s.f.). *Asociación de academias de la lengua españolas*. Obtenido de <https://dle.rae.es/metodolog%C3%ADa>

- Robles, M. (s.f.). *PROCESO DE COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://mariarobles.es/proceso-de-comunicacion/#:~:text=El%20proceso%20de%20comunicaci%C3%B3n%20es,pueden%20compararla%20con%20el%20resto>.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : McGraw Hill.
- Santa Paella Stracuzzi, Feliberto Martins. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa* . Venezuela: FEDUPEL.
- Tamayo, S. (2001). *Guía de Observacion*.
- Tur-Viñes, V. (2014). EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN. ESTRUCTURA Y FUNCIONES. *Razón y Palabra*.
- Vargas, I. B. (2010). *Plan de Comunicación Integral* . Barcelona.
- Viñes, V. T. (2015). *El plan estratégico de comunicación. Estructura y funciones*. España.

## Anexo



Centro Educativo Fiore  
Formando Maestros y Hombreras Plenas

Ven y celebra con nosotros  
Este Miércoles 14 de septiembre el cumpleaños de nuestra querida



# Guatemala

Iniciaremos a las 8:00 de la mañana con el recorrido de la antorcha y muchas actividades sívicas

Disfruta de deliciosos platillos Típicos



*¡ No te lo puedes perder tenemos !*









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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

Su aporte es muy importante. A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, que debe responder objetivamente.

Género      Mujer       Hombre       Edad \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que existe una comunicación asertiva entre usted y la administración?

Si       No

Porque \_\_\_\_\_

2. ¿Usted se identifica con la Misión, visión, valores del Colegio?

Si       No

Porque \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce el manual de comunicación interno para procesos entre usted y la Administración?

Si       No

4. ¿Cuáles son los medios de comunicación que usted utiliza con la administración y sus compañeros?

- WhatsApp
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas
- Redes sociales

Otros \_\_\_\_\_

5. ¿Considera usted que los medios de comunicación que se utilizan son efectivos?

Si  No

Porque \_\_\_\_\_

6. ¿Para usted cuál es el medio más conveniente para trasladar la información de las actividades y tareas solicitadas por la coordinación Administrativa?

7.

- WhatsApp
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas
- Redes sociales
- Memos o escritos

8. ¿Qué herramientas se pueden implementar para mantener una buena comunicación entre la Administración y usted?

- Correos
- Calendarios
- Memos
- Reuniones
- Redes

Otros \_\_\_\_\_

9. ¿Usted puede hablar libremente con su coordinador, cuando no comparte las mismas ideas?

Si  No

Porque \_\_\_\_\_

10. ¿Cuándo se comete algún error y se detecta oportunamente se le informa de manera adecuada?

Si  No

Porque \_\_\_\_\_

11. ¿Obtiene respuesta inmediata de su coordinador administrativo ante una problemática en sus labores?

Si  No

12. ¿Considera que existe una barrera a la hora de comunicarse con su coordinador administrativo (Semántica, física, personal)?

Si  No

Mencione alguna \_\_\_\_\_

13. ¿Cómo califica la comunicación entre usted y sus compañeros?

Buena  Muy Buena

Regular  Mala

14. ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio?

Muy Buena  Regular  Mala

15. ¿Para qué cree usted que funciona la comunicación en un centro educativo?

Para transmitir información

Para promover cambios en conductas

Para promover el clima organizacional

Para mejorar el desempeño del centro educativo

16. ¿Considera que existe el trabajo en equipo entre la Administración y los docentes?

Si  No

17. ¿Considera que se debe mejorar la comunicación entre el centro educativo y alumnos?

Si  No

18. ¿Considera que la educación puede ser efectiva en la modalidad semipresencial?

Si  No

19. ¿Se tienen los mismos resultados de las competencias en la modalidad Semipresencial?

Si  No

20. ¿Conoce los procedimientos de bioseguridad que implementa el colegio?

Si  No

21. ¿Cuáles son las barreras más comunes que tiene entre los alumnos en la comunicación semipresencial?

Conectividad de internet

Resolución de dudas

Entrega de tareas

Falta de interés entre alumnos y padres

Dispositivo

Otros \_\_\_\_\_

22. ¿Usted ha tenido algún inconveniente al utilizar la plataforma del colegio?

Si

No

23. ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?

Uso adecuado de la voz

Herramientas creativas para desarrollar los temas

Uso de las plataformas

Presentación y cuidado de imagen

Otros

Cuáles \_\_\_\_\_

## Guía de observación



Elaborado por: Lcda. Brenda Chacón para el Ejercicio Profesional Supervisado de licenciatura 2022

Observe, analice y documente con imágenes y notas

Nombre de la institución: Centro Educativo Fiore

Fechas de observación: 28 al 4 de febrero 2022

**Identidad o Cultura Corporativa:** Permite conocer la estructura de la organización, políticas y filosofía.

Variable a observar	Si	No	Notas
Plan estratégico empresarial o corporativo	X		cuenta con un plan estratégico
Misión	X		Se observó en la página y en sus redes
Visión	X		Se observó en la página y en sus redes
Objetivos institucionales o corporativos			No se encuentra en la página ni en sus redes.
Valores y principios	X		Están presentes en la página y en sus redes
Filosofía	X		Pero solo tienen los lineamientos
Organigrama	X		No se observó en la página y redes si lo tienen físico

## Identidad Visual

Variable a observar	Si	No	Notas
Logotipo	X		Se observa en la página y en todas sus redes
Marca	X		Visible
Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones	X		Son muy claros y están muy bien definidos en todo lo que realizan.
Slogan	x		“Formando hombres y mujeres nuevos” es muy visible y está presente en todas sus redes y páginas.

## Gestión de la comunicación:

Variable a observar	Si	No	Notas
Plan estratégico de comunicación	x		No está definirlo.
Departamento de Comunicación	x		Está conformado por una persona, quien se encarga de toda la comunicación del Centro Educativo.
Departamento de RRHH		x	No cuenta con un departamento de Recursos Humanos, toda la comunicación interna se realiza a través de la administración.



<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Flujos de la información: Vertical <ul style="list-style-type: none"> <li>● Descendente</li> <li>● Ascendente</li> </ul> Horizontal Circular	x   x		La comunicación en el centro educativo a nivel interno es de forma vertical y también horizontal.  Solo que hay que establecerlo.
<b>Medios y canales internos formales:</b>			
Correo institucional	x		
Intranet	x		
Red social interna		<b>x</b>	
Reuniones virtuales a través de plataformas	x		
Reuniones presenciales	x		Las reuniones semanales y trimestrales que son de forma híbrida por motivos de la pandemia.
Circulares/oficios	x		
Grupos de mensajería instantáneas		<b>x</b>	
Boletines informativos	x		
Buzón interno para sugerencias	x		
Revistas internas		<b>x</b>	
Cartelera informativa	x		
Teléfono PBX, celulares	x		
Comunicación informal O Rumores	x		Se da la comunicación informal, pero es muy leve se da cuando tienen dudas de alguna información.

**Gestión de la comunicación Interna (aspecto operativo, mide el grado de efectividad de la comunicación formal e informal. Medios y canales: Permite identificar y evaluar la calidad de los distintos canales y soportes tecnológicos de la organización.**

Variable a observar	Si	No	Notas
Ruidos y Barreras Ambientales	x		No se observó ruidos ambientales alrededor las instalaciones están ubicadas en un lugar adecuado para realizar las clases y todas las actividades sin ninguna barrera ruido.
Psicológicos			Se verifica a través de una encuesta.
Administrativos		x	No hay manual de funciones, ni un manual de procesos y de crisis, eso afecta el flujo de información.
Tecnológicos/físicos		x	Todas las áreas están conectadas a través de un dispositivo y por red de internet.

**Clima laboral o clima organizacional (diseño ambiental que analiza el estado de ambiente, diálogo organizacional, sentimientos, emociones, motivación, conductas)**

Variable a observar	Si	No	Notas
Sentido de pertenencia	x		Es necesario encuestar a los docentes, para tener una mejor percepción.
Cultura de la calidad	x		Existe una cultura
Participación y trabajo en equipo	x		Se pudo percibir que si existe el trabajo en equipo
Manejo del rumor	x		Por el momento, si se ha manejado de una manera adecuada los rumore, ya que se percibe muy poco
Promoción de la cultura organizacional	x		Si se promueve la cultura de la organización
Estabilidad laboral	x		Si se cuenta con una estabilidad laboral
Servicios salud integral	x		

Protocolo Covid19	x		Cuenta con protocolo de Covid-19 establecidos antes, durante y después.
Beneficios adicionales a ley		x	No cuenta con beneficios adicionales
Seguridad Industrial	x		Es importante porque tienen que cuidar de manera física al estudiante y todo el personal.
Capacitaciones	x		Cuenta con capacitaciones constantes les ayuda a mantenerse actualizados y alcanzar sus objetivos.
Políticas de desarrollo laboral	x		
Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos	x		Les ayuda a mantener motivado y comprometido a su personal. Es importante que sienta que sus esfuerzos son recompensados
Celebraciones internas	x		Para tener una convivencia entre la administración y el personal festejan fechas importantes.
Política de puertas abiertas	x		
Ambientes de trabajos adecuados	x		Cuentan con todas sus herramientas para poder impartir sus cátedras
Vestuario institucional	x		Si todo el personal y alumnos cuentan con uniforme que representa la institución

### Ámbito de Comunicación Externa

Variable a observar	SI	NO	Notas
Campañas de comunicación a través de medios masivos (radios, prensa, tv, internet, revistas especializadas)	x		Si han hecho campañas de comunicación que les ayuda a traer más padres de familia. Los cuales son muy claros y llegan a su objetivo.
<b>Medios y canales</b>			
<b>Página Web</b>	x		<a href="http://www.centroeducativofire.edu.gt">www.centroeducativofire.edu.gt</a>
Redes sociales	x		FB, Instagram, YouTube, WhatsApp

Revistas digitales	x		
Canal de TV		x	
Radio en línea o programas de radio		x	
Blogs informativos		x	
Campaña de Relaciones Públicas		x	
Campañas de comunicación a través de medios alternativos: (congresos, simposios, patrocinios, ferias, activaciones BTL)		x	
Otros: Impresos			Con volantes

### Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial

Variable a observar	Si	No	Notas
Estrategias de responsabilidad social empresarial	x		
Patrocinios	x		
Donaciones	x		
Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural	x		Con la editorial Susaeta, que es la base de trabajo

### Manejo de Crisis

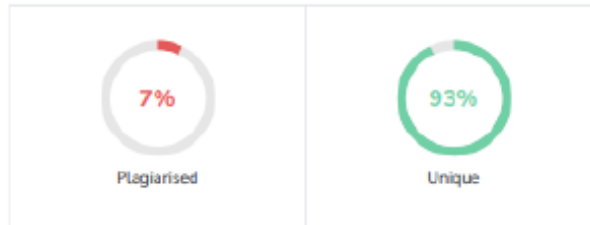
Variable a observar	Si	No	Notas
Estrategia para manejo de crisis		x	No cuentan con una estrategia de manejo de crisis
Manual de Crisis		x	No cuentan con un manual

<b>Información Adicional</b>			
Personal calificado para desempeñar funciones	x		Cuenta con una persona altamente capacitada en cada puesto de la institución
<b>Infraestructura</b>			
Mobiliario y equipo	x		En perfecto estado y adecuados a la institución
Instalaciones	x		Cuenta con unas instalaciones amplias y cada salón tienen buena iluminación y son adecuadas para los estudiantes áreas recreativas
Herramientas adecuadas para el trabajo	x		Todo el personal cuenta con sus herramientas adecuadas a cada puesto.
<p>No cuenta con un manual de puesto de trabajo.  Su público objetivo: son padres de familia de nivel socioeconómico A, B, C+  Plataforma: <u>Susaeta</u> y Microsoft Teams</p>			

## Reporte de Anti-plagio

### Plagiarism Scan Report

Report Generated on: Oct 19,2022



#### Content Checked for Plagiarism

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

"Diagnóstico y Estrategia de comunicación interna y externa del Centro Educativo Fiore"

Miriam Elizabeth Pineda Telón  
Carnet: 200618238

Previo a optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor: Licenciado Luis Fernando Lucero

Guatemala, 18 de octubre de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

"Diagnóstico y Estrategia de comunicación interna y externa del Centro Educativo Fiore"

Presentado por:  
Miriam Elizabeth Pineda Telón

## Ficha de práctica



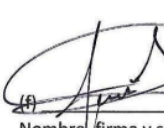

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022



### Registro de Horas de práctica

**Nombre del Alumno (a):** Miriam Elizabeth Pineda Telón  
**No. Carné y DPI:** 200618238  
**Jefe o Encargado (a):** Licenciado José Luis Martínez  
**Institución o Empresa:** Centro Educativo Fiore  
**Supervisor de EPSL:** Licenciado Luis Fernando Lucero

Sem No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 25 / Al: 31	Enero	1	1	1	1	1	1	6 hrs.	Propedéutica fase de diagnóstico
2	Del: 12 / Al: 18	Febrero					2	2	4 hrs.	Primera reunión con el Licenciado Lucero.
3	Del: 14 / Al: 28	Febrero	24						24 hrs.	Inicio de prácticas en el Centro Educativo Fiore.
4	Del: 01 / Al: 11	Marzo	8	8	10	9	8	7	50 hrs.	Elaboración y entrega de a fase del Diagnóstico Comunicacional.
5	Del: 14 / Al: 30	Marzo	24	3	2	1	3	4	37 hrs.	Prácticas en el Centro Educativo Fiore en sus actividades, realización de catálogo, corrección del informe.
6	Del: 12 / Al: 30	Abril	1	1	1	1	1	1	6 hrs.	Propedéutica fase del plan Comunicacional
7	Del: 4 / Al: 25	Abril	32	2	3	4	5	3	49 hrs.	Prácticas en la institución en sus actividades, elaboración y entrega del plan estratégico de comunicación.
8	Del: 2 / Al: 30	Mayo	40	2	2				44 hrs.	Prácticas en la institución y presentación del diagnóstico y el plan de estrategias al CEF.
9	Del: 6 / Al: 25	Junio	32	4	5	6	2	1	50 hrs.	Prácticas institución y correcciones del diagnóstico y plan de estrategia.
10	Del: 4 / Al: 25	Julio	32	5	6	7	5	2	57 hrs.	Prácticas la institución en sus actividades e inicio de la ejecución y sugerencia, implementación de la valla publicitaria.
11	Del: 1 / Al: 29	Agosto	40	5	2	4	2	2	55 hrs.	Prácticas a la institución y capacitaciones, elaboración creativa.
12	Del: 5 / Al: 13	Septiembre	9	1	4				14 hrs.	Presentación y evaluación final, privados.
13	Del: 5 / Al: 3	Septiembre/ octubre	40	5	6	7	5	2	65 hrs.	Colaboración a la institución, finaliza la practicas en la institución y elaboración del informe final.
<b>TOTAL, DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									461 hrs.	

(a)    
Nombre, firma y sello (a) o Encargado  
*José Luis Martínez*

(f) \_\_\_\_\_  
Nombre Supervisor – Supervisor EPSL

## Carta de la Institución



Guatemala, 17 de octubre 2022.

M.A. Luis Pedroza  
Escuela de Cencas de la Comunicación

Por medio de la presente, El director del departamento de comunicación Licenciado Luis Martínez hace constar: Que la señorita Miriam Elizabeth Pineda Telón quien se identifica con el número del código de identifica con -CUI- 1634527250108 y con el registro académico 200618238, ha cumplido con su periodo de practica que corresponde del mes de febrero a octubre del presente año, siendo de un buen elemento y apoyo para la institución, enriqueciéndonos con sus conocimientos y aporte.

Se extiende la presente, para los usos legales de la interesada.

Atentamente,



Jose Luis Martínez Salas  
Administración CEF  
Centro Educativo Fiore

