

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



LICENCIADA/O EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y Estrategias de Comunicación de los medios de
Comunicación alternativos en el Jardín Infantil**

Lola Carrera de Schlesinger

Presentado por:

Sullybeth Adriana Hernández Alvarado

Previo a optar el título de:

Licenciada/o en Ciencias de La Comunicación

Asesor/a:

M.Sc. Brayan Torres

Licdo. Eliot Morales

Guatemala, octubre 2024

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

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Directora

M.A. Silvia Regina Miranda López

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Herbert Estuardo Díaz Tobar

Representantes Estudiantiles

Oscar Eduardo García Orantes

Elvis Enrique Ramírez Mérida

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 Hernández Mazariegos

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Supervisor

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Alejandro Solares

Lic. Bryan Torres

Lic. Jonathan Mejía



Guatemala 31 de octubre 2024

Estudiante de EPS de Licenciatura
Sullybeth Adriana Hernández Alvarado
Registro académico 200820749
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado **“DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL JARDÍN INFANTIL LOLA CARRERA DE SCHLESINGER”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado 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 (5) 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, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador EPSL

Lic. M.Sc. Bryan Josué Torres Alvarado
Docente Supervisor



Guatemala, 16 de febrero 2024
COORDEPSL02-2024

Dr. Rosario García Muralles
Jardín infantil Lola Carrera
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: **Sullybeth Adriana Hernández Alvarado** con número de registro académico **200820749** y carné **2352735460101** quien manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en la institución que usted representa y para tal efecto se requiere lo siguiente:

1. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
2. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
3. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
4. 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).
5. 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).
6. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAR A TODOS"

J. García Muralles
Rosario García Muralles
Dr. Rosario García Muralles

M.A. Luis Pedroza

M.A. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura
Cel. 42178224 / 55028806



Recibido 21/02/2024

Para efectos legales
únicamente el autor es responsable
del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

- A Dios:** Agradezco a Dios por permitirme la vida para llegar a culminar una meta, la sabiduría que me dio en mis años de estudio, la fortaleza de llegar hasta el final.
- A mis padres:** Olga Alvarado y José Hernández por demostrarme el trabajo en equipo, ejemplo de esfuerzo constante, disciplina y perseverancia.
- Tíos:** Por el apoyo que me dieron, siempre sus consejos.
- Hermanas:** Grisabel y Carolina Alvarado, por enseñarme el camino a seguir.
- Primos:** Por su cariño y aprecio, aún en la distancia siempre presentes, disfrutan mis logros y soy ejemplo de mis sobrinos.
- Amigos:** Cristina González y Rafael de la cruz por el apoyo, comprensión y ser mis compañeros de vida. Amigos en general, que en el camino aportaron un valor en mi vida, fueron un soporte en las aulas y en la carrera.
- Amigos (Q.E.P.D):** Luis Monroy por enseñarme el valor de la educación, la vida, y a esforzarme cada día... Elio Quim por ser la base de mi formación desde el diversificado hasta este momento. Norma de Tení una persona que me exhorto siempre a seguir adelante con la mirada puesta en Dios. Guadalupe Recinos, mi madrina, ser que estuvo siempre a mi lado y pendiente de mis procesos hasta sus últimos días. Porque me dieron la fuerza e inspiración para realizar este proyecto.
- A mis a abuelas:** Guadalupe López y Olga Mazariegos me dieron los mejores consejos en cada etapa de mi vida.
- Docentes:** A cada uno de mis docentes, maestros que me formaron para servir a los demás y dejaron huella con su conocimiento.

AGRADECIMIENTOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

Luis Pedroza	Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado
M.Sc. Bryan Torres:	Por su paciencia y dedicación en mi proceso
Licdo. Eliot Morales:	En su acompañamiento y guía en mi proceso
Dr. Rosario García Muralles	Por darme la oportunidad de realizar este proyecto.
Maestras(o) del jardín Infantil:	Por el apoyo incondicional.
Compañeros Especistas:	por su acompañamiento y apoyo
Compañeras de Terapia del lenguaje:	En especial a Rosa J. Angie F, Reyes O.

Índice

Introducción.....	i
Justificación.....	iii
Antecedentes.....	iv
Capítulo 1	7
Diagnóstico de comunicación	7
1.1 Institución.....	7
1.2 Perfil Institucional	7
1.3 Ubicación Geográfica	9
1.4 Origen e Historia	10
1.5 Integración y Alianzas Estratégicas.....	11
1.6 Dependencias	12
1.7 Departamentos de la Empresa	12
1.8 Organigrama de la Empresa.....	13
1.9 Misión del Jardín de niños Lola Carrera Schlesinger	13
1.10 Visión de Jardín Infantil Lola Carrera Schlesinger	14
1.11 Objetivos Empresariales	14
1.12 Público Objetivo.....	15
1.13.1 Pregunta de investigación	15
1.13.3 Objetivos específicos	15
1.13.5 Metodología.....	16
1.13.6 Descripción del método	17
1.14 Técnicas e instrumentos de recolección.....	17
1.15 Población.....	21
1.15.1 Muestra.....	21
1.17 Interpretación de los Resultado	24
1.18 Análisis, de Medición Estadística.....	42
1.19 Problemas Detectados.....	51
1.20 Planteamiento del Problema.....	51
1.21 Indicadores de Éxito	52

1.23 Cronograma del diagnóstico.....	54
1.24 Proyecto a Desarrollar	55
Capítulo 2	56
2. Plan estratégico de comunicación	56
2.1 Plan de comunicación	57
2.2 Elementos comunicacionales	58
2.2.1 Elementos de comunicación Lola Carrera de Schlesinger.....	59
Perfil de los padres de familia.....	60
Retroalimentación	60
2.3 Objetivos del plan de comunicación.....	61
2.4 Estrategia.....	61
2.5 Acciones de la estrategia.....	63
2.6 Público objetivo.....	65
2.7 Mensaje clave.....	67
2.8 Indicadores de las acciones	68
2.9 Recurso Humano	69
2.10 Financiamiento y presupuesto	69
2.11 Beneficiarios.....	70
2.12 Áreas Geográficas de Acción.....	71
2.13 Cuadro operativo de la estrategia	71
2.14 Cronograma del Plan de comunicación	73
Capítulo 3	74
3.1 Ejecución del plan de Comunicación	74
3.2 Informe de ejecución	74
3.3 Creación de línea gráfica de publicación	75
3.4 Mensaje clave.....	77
3.5 Manual Institucional estilo folleto del Jardín Infantil Lola Carrera	79
3.6 Elaboración de video institucional.....	81
3.6.4 Resultados obtenidos o esperados.....	81
3.6.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)	82
3.7 Creación del perfil de padres de familia.....	83

3.8 Campaña de información.....	85
3.8.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes).....	86
3.9 Cronograma general.....	88
3.10 Conclusiones.....	89
3.11 Recomendaciones del proyecto.....	91
Anexo 17. Registro de horas de práctica.....	115

Tabla de figuras

Figura No. 1.....	8
Figura No. 2.....	9
Figura No. 3.....	10
Figura No. 4.....	12
Figura No. 5.....	13
Figura No. 6.....	16
Figura No. 7.....	24
Figura No. 8. Cuadro de Evaluación.....	42
Figura No. 9 Cronograma del diagnóstico.....	55
Figura No. 10. Modelo de plan de comunicación hospitalario.....	56
Figura No. 11. Plan de Comunicación.....	57
Figura No. 12.....	58
Figura No. 13.....	60
Figura No. 14.....	76
Figura No. 15.....	76
Figura No. 16.....	77
Figura No. 17.....	77
Figura No. 18.....	78
Figura No. 19.....	78
Figura No. 20.....	80
Figura No. 21.....	80
Figura No. 22.....	82
Figura No. 23.....	83
Figura No. 24.....	84
Figura No. 25.....	86
Figura No. 26. Tríptico informativo.....	87
Figura No. 27. Interior del contenido del tríptico informativo.....	87
Figura No. 28. Cronograma del proyecto.....	88
Figura No. 29.....	116

Índice de tablas

Tabla 1. Perfil de padres.....	18
Tabla 2. Categoría de padres	66
Tabla 3. Descripción de financiamiento.....	69
Tabla 4. Presupuesto de estrategia	71
Tabla 5. Cronograma de planificación	73

Índice de Anexos

Anexo 1. Cuadro de observación 1	98
Anexo 7. Estudio de comunicación 1	104
Anexo 10. Encuesta a maestros 1	107
Anexo 13. Matriz de datos cualitativos 1	110
Anexo 14. Instalaciones de Lola Carrera 1	111
Anexo 15. Elaboración de entrevista 1	112
Anexo 16. Revisión de literatura 1	112
Anexo 17. Registro de horas de práctica 1	113

Introducción

Este proyecto se realiza de manera exploratoria para verificar el estado de la comunicación institucional del jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger. La organización cuenta con dos instalaciones: la sede central y una más en zona 6 de la ciudad capital. En este caso, se puede decir que la única institución como objeto de estudio será la sede que se localiza en 4ta calle 12-30, colonia Roosevelt zona 11. Este centro educativo cuenta con una jerarquía educativa, personal docente y limpieza. Se conforma por 18 personas a cargo del establecimiento de cada área como maternal, prekínder, kínder, preparatoria, párvulos, primero, segundo y tercero primaria. Siendo su horario de atención de 7:00 am a 5:00 pm.

Por medio del diagnóstico, se descubrió una fuga de información, debido al manejo de varios canales de comunicación; uno de los hallazgos es el tipo de mensaje sin diferencia o etiqueta del objetivo que se desea lograr. Se contrastó la información en una entrevista con el supervisor encargado del área, quién indujo sobre la observación que se realizó para aclarar dudas y supuestas fallas comunicativas. De ese modo se determina el problema y se plantean los productos a trabajar. El resultado de este diagnóstico dio como base a trabajar la propuesta de un manual de comunicación, unificar el canal oficial de información, determinar el perfil de padres de familia y actualizar medios impresos como campaña informativa.

Esto se lleva a cabo por una planificación de la comunicación (PEC) con el fin de resolver el problema actual, el cual es la falta de interés de parte de algunos padres de familia por la atención de sus niños. En el sentido de que no corresponden a los mensajes circulares que se les envían para tratar temas específicos de sus hijos. El PEC busca realizar y recordar los valores a padres de familia y concientizar la responsabilidad sobre sus hijos, para que en un futuro sean hombres y mujeres con responsabilidad, respeto, solidaridad, compromiso y honestidad.

En el plan de ejecución se utilizan algunos instrumentos como método de recolección de datos, para obtener información más precisa. Esto es con el fin de conocer algunas de sus características y funciones principales en cuanto a servicio, atención a su público objetivo y tipos de comunicación que realiza para llevar a cabo su misión. La metodología que se usa

es no experimental de carácter cualitativo, porque describen los pasos a ejecutar en la planificación estratégica. Los instrumentos que se utilizan para la recolección de datos son la encuesta y la entrevista. La técnica de investigación es triangulación de datos, teórica y metodológica.

Dentro de los objetivos del plan de ejecución, este proyecto busca la retroalimentación de parte del público externo para favorecer el impacto en el desarrollo infantil. Se recomienda fortalecer sus medios de comunicación alternativos con los productos antes descritos y para concluir, *Facebook* funciona como un instrumento de comunicación educativa.

Justificación

Como primer punto, se puede describir que la importancia de este análisis es el impacto de la comunicación postpandemia Covid-19, uno de los factores que afectó de una manera sorpresiva al jardín infantil debido a que se dedican a prestar servicio educativo, sin tener un departamento de comunicación que maneja las crisis, y por otro lado, el proporcionar el servicio de terapias del lenguaje de modo presencial a los alumnos que así lo requieran.

No obstante, cabe aclarar que han perdido el proceso de retroalimentación con algunos padres de familia sin ver una reacción al mensaje que quiere que ellos comprendan. Para mejorar las áreas comunicativas en el aspecto del núcleo familiar, para la institución es de vital importancia formar a un niño con cuidados psicomotor, psicosocial, área adaptativa y área cognitiva.

Entonces era necesario determinar el perfil de los padres de familia que optan por una educación con valores integrales, responsabilidad, respeto, solidaridad y compromiso; para estructurar el mensaje de una manera comprensible y así la institución tenga un mantenimiento en las áreas de comunicación...

De acuerdo a esta observación, se trabajó con el resultado que arrojó el diagnóstico. Este proyecto se elaboró con el apoyo del departamento de psicología de la misma institución, quién supervisó la realización de los pasos bajo las políticas y normas de la institución.

El resultado del estudio de comunicación sirve para evaluar aspectos de percepción por parte del público externo, corregir la proyección de los mensajes que se transmiten por redes sociales, individual y de manera colectiva, ya sea de forma audiovisual, escrita o iconográfica. Esto desencadena una serie de acciones, como símbolos y signos que, si no se emplean correctamente, proyectan una mala imagen, y por ende el fenómeno negentrópico.

Para ello, se realiza una serie de acciones en los productos comunicacionales para que el cliente, quién es el padre de familia, se identifique y se relacione con la institución, buscando la interacción o retroalimentación cuando se le notifique una circular. El padre de familia puede responder de manera asertiva.

Antecedentes

En cuanto al estudio de comunicación institucional en la educación, se encuentran algunos antecedentes de carácter histórico y a continuación se describen como un punto de partida para la investigación en la institución Lola Carrera.

Natalia del Pilar Guzmán Berducido, menciona la Estrategia de Comunicación Interna que se ha difundido al personal del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, sobre la importancia del clima organizacional; tomando en cuenta que su metodología fue mixta con un enfoque cuantitativo y cualitativo; siendo su objetivo el desarrollo integral de toda persona en situación de pobreza.

En el año 2020, Maribel Quiroa Quiñonez, realizó la investigación que lleva el título *La Función de la Comunicación en la Gestión Educativa*, en la Universidad de San Carlos de Guatemala; siendo su objetivo general el de identificar la función de la comunicación en la gestión educativa dentro del aula entre profesores y alumnos de la escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva. Dentro de sus objetivos específicos se encuentra el describir la comunicación del profesor, para diferenciar el comportamiento de los mismos, con relación a la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

Su metodología en la investigación fue el método inductivo, el cual se basa en observar hechos y acciones para así poder llegar a tener respuestas y conclusiones. Además, la investigación utilizó el enfoque mixto, el cual recolecta toda la información sobre el tema y se realiza un análisis de datos que requiere del uso del método de datos cuantitativos y cualitativos.

Los resultados que se observaron fueron los factores importantes que identifican la función de comunicación en la gestión educativa dentro del aula que el profesor utiliza para sus alumnos. Identifican un tipo de comunicación interpersonal aceptable. También se notó que hay un nivel mayor de escolaridad que hace uso de una mejor función comunicacional ante la gestión educativa practicando la comunicación interpersonal.

En 2021, Dulce Alejandra Recinos Carballo, escribió la tesis: “La comunicación interpersonal en el ámbito educativo por medio de dispositivos móviles en los estudiantes de nivel secundario del liceo mixto San Juan”. Su objetivo general fue describir la forma en que los estudiantes de tercero de secundaria del Liceo Mixto San Juan utilizan los dispositivos móviles para su comunicación interpersonal en el ámbito educativo. Su objetivo específico es hacer un registro de los factores positivos y negativos que los estudiantes tienen sobre el uso de los dispositivos móviles para la educación.

Su metodología es descriptiva, ya que con ese método se puede describir el uso y la aplicación que le dan los estudiantes a los dispositivos móviles y cómo se desarrolla el fenómeno de la comunicación interpersonal en los adolescentes. La técnica que se utilizó es la recopilación de información bibliográfica y encuestas. El tipo de investigación que realizó es con enfoque mixto.

El cual también representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en todo el proceso investigativo.

Loida Graciela López González, en el año 2022, escribió la tesis "Estrategia de comunicación externa para el jardín infantil y colegio Rey Carlos II de la Universidad de San Carlos de Guatemala". Utilizó el tipo de metodología que permite aplicar el proceso analítico que se puede aplicar a distintas ramas de estudio y que sigue un proceso por medio de la planificación, desarrollándola teóricamente para posteriormente ponerlo en práctica. Se aplicó por la experiencia directa en obtención de pruebas y mecanismos verificables tales como los procesos estadísticos, la observación y la muestra.

Este método permite establecer lo importante de una idea para identificar y crear mejoras para evitar los gastos innecesarios en costos y tiempo con la estrategia que se utilizará. Es por ello, que el objetivo general debe estar enfocado en generar una estrategia de comunicación externa para el Jardín Infantil y Colegio Rey II de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC.

Dentro de los objetivos específicos se encontraba analizar la visibilidad de la información del Jardín Infantil para darse a conocer al público san carlista; establecer qué técnica de investigación fue la utilizada, las cuales se describen a continuación: la observación, documentos tipo encuesta y, por motivos de la pandemia COVID-19, la recopilación de información se aplicó a través de herramientas digitales.

Otro de los antecedentes es la tesis de Meyling Hernández del año 2021 con el título Uso de herramientas digitales en la Escuela Andrés Gilberto Cuxil Toc en época Covid-19. Dentro de la metodología de la investigación utilizaron los métodos cuantitativo y cualitativo, profundizando en el análisis de la investigación de tipo descriptivo. Lo que buscaba el proyecto era analizar el uso de las herramientas de *Google Meet* y *WhatsApp* como medios de comunicación virtual para alumnos de primero de primaria sección "A" de la escuela Andrés Gilberto Cuxil Toc.

Entre los objetivos específicos se buscaba establecer si el aprendizaje educativo era eficiente con una educación a distancia a través de las herramientas *Google Meet* y *WhatsApp*. Pero a su vez, también era identificar las dificultades en la educación virtual.

Álvaro Cristian, Enríquez Donis, publicado en el 2022 con título de "Barreras de comunicación intercultural entre los estudiantes de quinto bachillerato del instituto mixto intercultural de Santiago". El objetivo es determinar barreras de comunicación intercultural que afrontan los estudiantes de quinto bachillerato en el Instituto Mixto Intercultural de Santiago. Los objetivos específicos eran relatar las limitaciones y la fluidez de la comunicación que los estudiantes desarrollan al momento de comunicarse entre sí, para identificar los métodos de comunicación utilizados.

Su metodología es el método descriptivo a través de la observación, esto con el fin de realizar explicaciones y analogías que permitan entender comportamientos y tendencias sociales de tal manera que permita establecer las barreras de comunicación.

Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1 Institución

Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.

1.2 Perfil Institucional

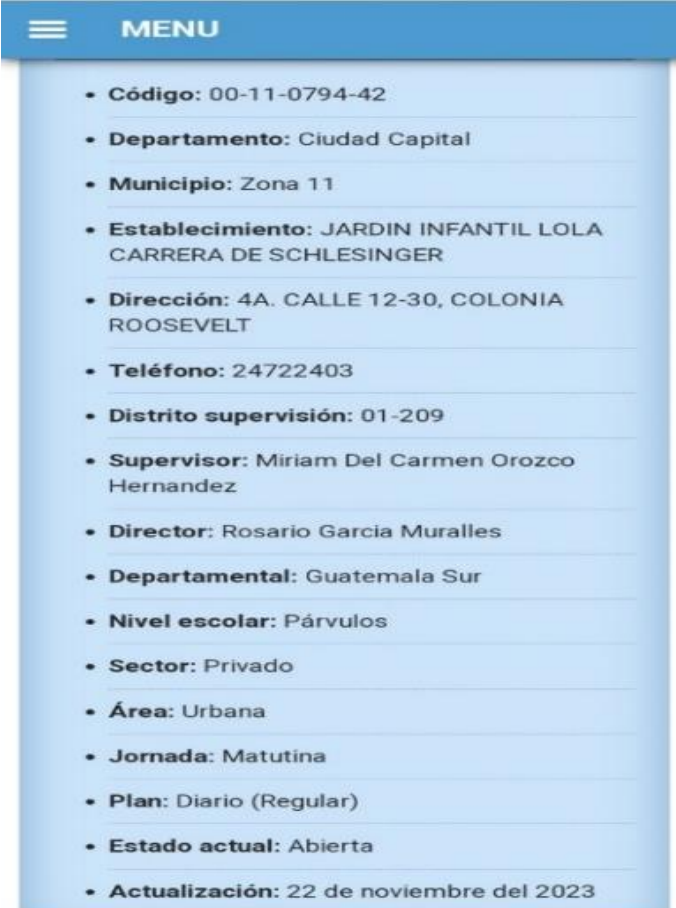
La Institución Lola Carrera de Schlesinger tiene 44 años de servicio. Como institución educativa busca apoyar a las familias de recursos escasos, apoyándolos con el cuidado de sus hijos y brindándoles apoyo a los padres que trabajan, dándoles la tranquilidad de que sus pequeños están en un lugar digno y seguro, pero sobre todo atendidos con amor y excelencia.

Y en el año 2023 ofrece servicio a nivel primario, con jornadas de atención de media jornada y jornada completa.

La Asociación de Señoras de la Caridad de San Vicente de Paúl, -ASCAVIP-, fundada en el año 1864, en conjunto con las hermanas de la caridad dieron vida a la mística de San Vicente de Paúl, su misión fue dedicarse al cuidado de las personas en situación de pobreza, que posteriormente dio lugar a El Jardín Infantil.

Perfil web de Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger (2023) Centro Educativo en Ciudad Capital.

Figura No. 1



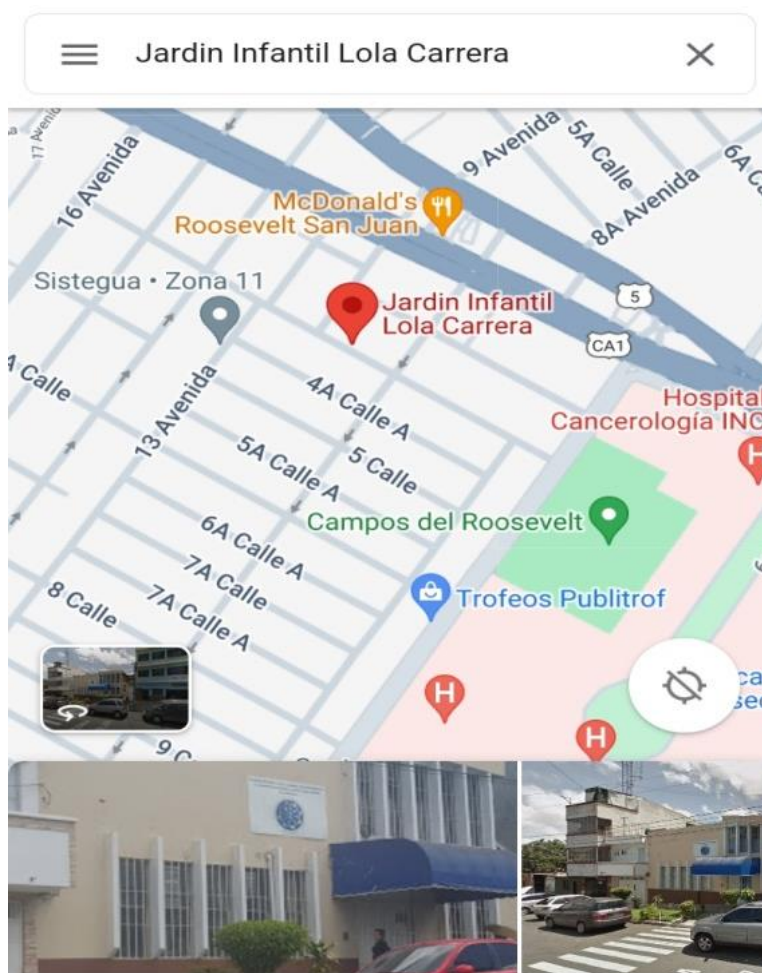
MENU	
• Código:	00-11-0794-42
• Departamento:	Ciudad Capital
• Municipio:	Zona 11
• Establecimiento:	JARDIN INFANTIL LOLA CARRERA DE SCHLESINGER
• Dirección:	4A. CALLE 12-30, COLONIA ROOSEVELT
• Teléfono:	24722403
• Distrito supervisión:	01-209
• Supervisor:	Miriam Del Carmen Orozco Hernandez
• Director:	Rosario Garcia Muralles
• Departamental:	Guatemala Sur
• Nivel escolar:	Párvulos
• Sector:	Privado
• Área:	Urbana
• Jornada:	Matutina
• Plan:	Diario (Regular)
• Estado actual:	Abierta
• Actualización:	22 de noviembre del 2023

Fuente: Lola Carrera de Schlesinger

1.3 Ubicación Geográfica

El jardín infantil Lola Carrera de Schelesinger es una institución educativa que se localiza en la calzada Roosevelt sobre la 4ta calle 12-30 de la zona 11 de la ciudad capital de Guatemala, la institución central. En la 2a avenida 3-10, de la zona 10, Edificio Exposición Nivel 2.

Figura No. 2



Jardin Infantil Lola Carrera

Mapa de ubicación fuente: Jardín infantil Lola Carrera

Figura No. 3



Fuente: Colegios de Guatemala.

1.4 Origen e Historia

Según datos del Diario Sur (2016), relata la biografía de Lola Carrera, fundadora de la institución educativa Lola Carrera de Schlesinger. El año de la fundación fue en 1979 y lleva el nombre de su fundador; su nombre completo es Margarita Dolores Carrera Hernández, 1929-2018. Fue una destacada cofrade que se distinguió por defender el papel de las mujeres en el seno de las hermandades. Primer mujer graduada en letras de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el año 1957. Catedrática de la USAC, Rafael Landívar y la Universidad del Valle. Trabajó en una archicofradía perchelera entre 1960 y 1984.

En efecto, escribió numerosos artículos y libros de referencia, como dos anécdotas y curiosidades de Semana Santa, Malagueña (1977). Y "lenguaje" cofradiero de Málaga (1982), utilizando el seudónimo de un Nazareno Verde. Además escribió la novela "La casa de las viudas", publicada en 1992. Realizó labor periodística en los periódicos El imparcial, La hora y el diario de Centro América.

Según los datos que muestra la Asociación de Señoras de la Caridad de San Vicente de Paul (ASCASAVIP), esta obra nació de la necesidad de los niños y niñas que viven del cuidado y atención, que en muchas comunidades hace falta este tipo de caridad; también para que las madres solteras y/o casadas que necesitan trabajar y superarse tengan un lugar seguro para el cuidado de sus hijos. Las señoras de la caridad de San Vicente de Paúl lograron el objetivo que el 21 de marzo de 1979 fuera inaugurado el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Esto con el apoyo de la Junta Directiva conformada por: Raquel de Méndez, Virginia de Santa Cruz, María Luisa de Mata Amado, Concha de Azurdía, Ana María de Castañeda, Zoíla de Rodríguez, Dalila de Menchú, Celia de Chang, Carlota de Brackmann, quienes trabajaron por el bienestar de los niños de esa época.

A través de los años, el jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger sufrió grandes transformaciones que han repercutido en el beneficio de las familias que ahí se atienden; uno de ellos es que en el año de 1998 fue inaugurada la sección maternal con el nombre de Atención Maternal María Luisa Monge de Castillo; esto creó una institución sólida y con grandes oportunidades de crecimiento y autopromoción para las familias de los niños y niñas que servimos. En el 2013 se ingresó la propuesta del plan operativo institucional a la Dirección General de Acreditación y Certificación (DIGEACE), el cual fue aprobado según certificación Código PEI003'8-2014, con fecha 12 de febrero del 2014.

Actualmente, el jardín de niños brinda una educación integral y sistemática competitiva con muchos centros educativos al mismo nivel que preparan a los niños y niñas para el desarrollo de sus capacidades intelectuales, espirituales y emocionales que lo conviertan en una mujer y un hombre con un futuro digno como todo hijo de Dios.

1.5 Integración y Alianzas Estratégicas

En el año de 1864 se fundó la Asociación de Señoras de la Caridad de San Vicente de Paúl, y con las Hermanas de la Caridad, atendieron a la población pobre y necesitados de las zonas marginales de la ciudad de Guatemala,

En el año de 1870, construyeron el hogar de Ancianas, a partir de entonces, hasta el día de hoy, preexisten ocho obras donde se atiende a niños y niñas desde los dos años, adolescentes, jóvenes, mujeres adultas y adultos mayores.

1.6 Dependencias

1. Hogar de ancianas San Vicente de Paúl.
2. Hogar y Centro Ocupacional de Ancianos San Vicente de Paúl.
3. Jardín Infantil Lola Carrera de Schlsinger y Atención Maternal María Luisa Monje de Castillo.
4. Colegio Mixto Vicentino María Teresa de Martínez Sobral.
5. Colegio la Milagrosa.
6. Escuela Profesional San Vicente de Paúl.
7. Apartamentos San Vicente de Paúl.
8. Academia San Vicente de Paúl.

1.7 Departamentos de la Empresa

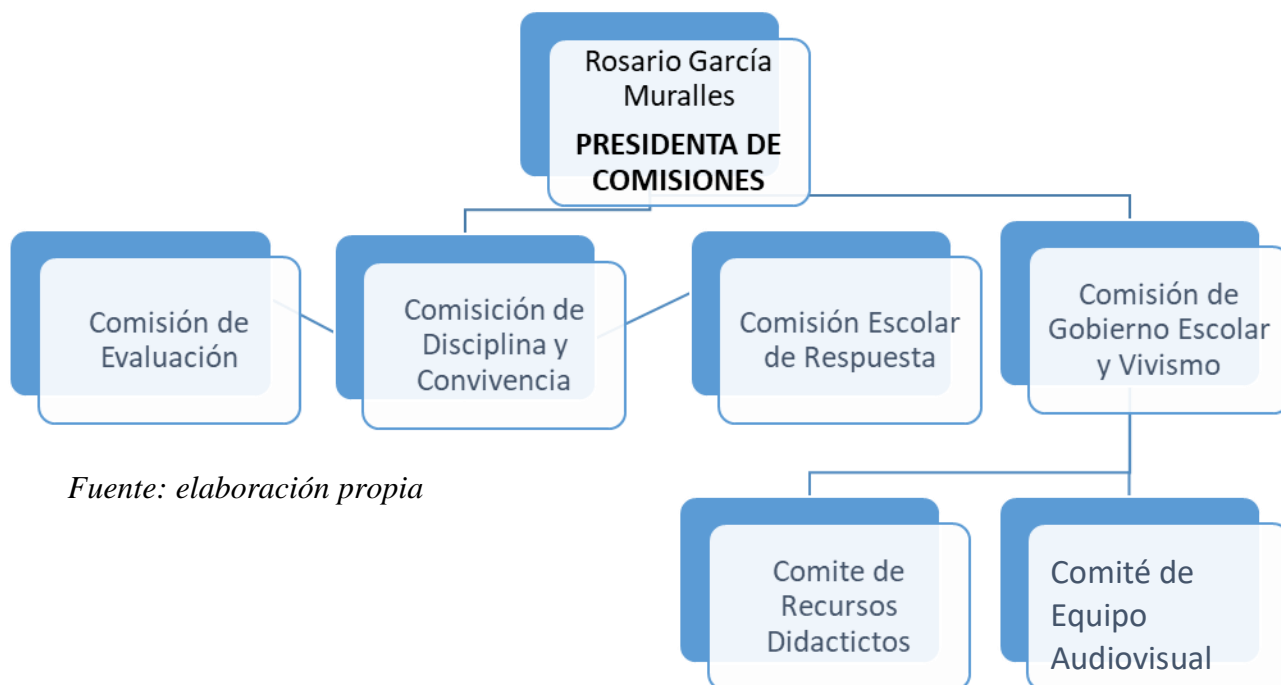
Figura No. 4



Fuente: Elaboración propia.

1.8 Organigrama de la Empresa

Figura No. 5



Fuente: elaboración propia

1.9 Misión del Jardín de niños Lola Carrera Schlesinger

Es una Asociación humanitaria, civil privada, no lucrativa, que sigue la mística de San Vicente de Paúl, proveyendo atención a familias necesitadas con servicios solidarios para el mejoramiento de la calidad de vida. De esta manera, responde a su objetivo de creación que no es otro que la de “Dar servicio Social”.

Kotler (2021) Emprendedor digital plantea la misión como: "Como un propósito de la organización, es decir, lo que ésta desea lograr en el entorno más amplio". Una declaración clara funciona como la "mano invisible" que guía al personal de la organización. [Entrada de blog] recuperado de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-mision-segun-autores/>

Entonces, la misión es una guía que se traza con cada punto que se plantea, desde antes, con el propósito de concluir una estrategia, porque esta será el eje o la base sobre el que la institución, asociación, empresa y organización funcione.

1.10 Visión de Jardín Infantil Lola Carrera Schlesinger

"Transformar acciones solidarias a personas en situaciones de pobreza para mejorar su entorno". González, Salas, González (2010) La visión gerencial como factor de competitividad "es uno de los hábitos de planeación y un parámetro central de la investigación de estrategia... se le llama así a la acción y efecto de ver; la visión también se define como el aspecto clave en la construcción de la idea con prospectiva de futuro, puesto que posibilita la creatividad y, por tanto, se constituye en la base para la consolidación de la organización y su posterior desarrollo a través del tiempo".

Entonces existen varios tipos de visión, en este caso se refiere a la visión gerencial. Independientemente del tipo, la visión es el objetivo principal de una planeación.

1.11 Objetivos Empresariales

Busca facilitar el desarrollo integral de toda persona que se encuentre en situación de pobreza, por lo tanto, buscan lo siguiente:

- Centros de cuidado del adulto mayor, que mejora su calidad de vida.
- Centros educativos para la niñez y la juventud, formando buenos ciudadanos.
- Guarderías infantiles para cuidado diario, y como apoyo a las madres trabajadoras.
- Centro de capacitación para mujeres que promueven su auto promoción.
- Apartamentos para la vivienda familiar como apoyo para que en un tiempo determinado puedan adquirir su propia vivienda.

Arce, (2010) Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales, describe: "Los objetivos presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución; son acciones que, al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y al momento de ejecutarlas requieren de cierto esfuerzo". [Entrada de blog] Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>

Los objetivos son un punto final al que se desea llegar, por medio de las estrategias. Deben ser formulados de manera cuidadosa puesto que será el resultado de un arduo trabajo y debe

aprovecharse el tiempo y los recursos que se emplean; de no ser así, el trabajo sería en vano. Los objetivos no se lograrían sin un plan estratégico previsto.

1.12 Público Objetivo

"Se busca transformar por medio de acciones solidarias, a diferentes personas en situaciones de pobreza para mejorar su entorno". Peiró (2020) Público objetivo define... factores para conocer el público objetivo; es importante conocer a quién se dirige un producto; el poder adquisitivo es de suma importancia para saber si las personas pueden adquirir o no el producto. La edad determina etapas a lo largo de la vida". De acuerdo con Peiró, el público objetivo es un estudio exploratorio en dónde se conocen rasgos o características de las personas a las que se dedica un mensaje, producto o servicio. Y sigue una serie de procesos para alcanzar el objetivo deseado.

1.13 Diagnóstico

Rodríguez (2007) establece: "El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis". Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles. (P.1)

Con base a un estudio previo, se determina el diagnóstico y se encuentra el punto específico para desarrollar una metodología a trabajar desde la necesidad que requiere la institución jardín infantil Lola Carrera.

1.13.1 Pregunta de investigación

1.12.2¿Cómo funcionan los medios de comunicación virtual en el entorno escolar jardín infantil Lola Carrera Schlesinger?

1.13.2 Objetivo General

Analizar la comunicación alternativa de la Institución Jardín Infantil Lola Carrera.

1.13.3 Objetivos específicos

- ❖ Conocer el medio de comunicación que más integre la comunicación para que exista la retroalimentación.

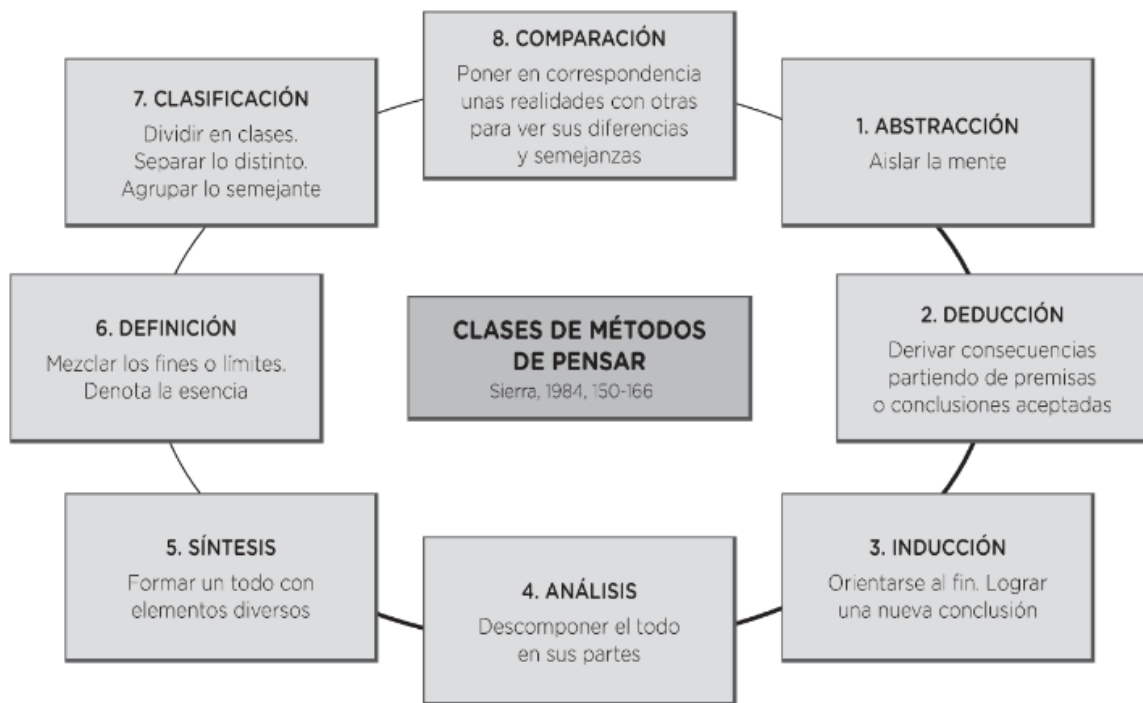
- ❖ Actualizar el método de comunicación de la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- ❖ Determinar el perfil de padres de familia para dirigir los distintos tipos de comunicación e incorporarlo dentro del manual institucional.

1.13.5 Metodología

Ballesteros (2011). Se entiende por método toda aquella vía o conjunto de procedimientos para llegar a la verdad epistémica. (pág.40) Con base a la observación y el diagnóstico, se llega a la conclusión de que el método acorde para este estudio de comunicación debe ser el método deductivo.

Bochenski citó a Chávez (2014.p.17) Epistemología y metodología. Señala que el concepto del método es: "Etimológicamente el concepto de metodología significa: tratado del método; y el método significa ir a lo largo del (buen) camino, es decir, en cualquier dominio, y ordenar la actividad a un fin".

Figura No. 6



Fuente: Elaboración de Epistemología y Metodología 2014

1.13.6 Descripción del método

El método deductivo se realiza con base al análisis y observación, porque nos induce a proceder de una manera u otra, como señala el autor. Dávila (2006) "Según Francis Bacon, las observaciones se hacían sobre fenómenos particulares de una clase, y luego a partir de ellos se hacían inferencias acerca de la clase entera". Este procedimiento se denomina "razonamiento inductivo". Pág. (186) Esta deducción comienza con el método cualitativo. Y se enfocará en describir los resultados de los instrumentos que se utilicen para recolectar información aleatoria de las personas que reciben el servicio institucional.

Galarza (2020) define el estudio cualitativo como "...diseños basados en análisis lingüísticos, que lleguen a una construcción de un paradigma codificado que presenta la construcción de la realidad a la que se llega mediante la interacción subjetiva con los participantes". De igual manera, se puede ascender a una mayor comprensión del fenómeno en estudios de tipo etnográficos, en donde el investigador puede vivenciar los elementos esenciales de su investigación."

De acuerdo con Galarza, la investigación será de carácter lingüístico, al buscar un código de comunicación que integre los canales de información entre las partes de la muestra y objeto de análisis. Se le considera también etnográfico porque el desarrollo de esta metodología es en tiempo real desde las vivencias.

1.14 Técnicas e instrumentos de recolección

Existen varias técnicas e instrumentos para realizar este proceso de recolección de datos, pero en esta ocasión se inicia por la investigación. Finley (2015) define que, a lo largo del proceso, el nuevo paradigma de investigación, se basa en la acción, a partir de capacidades relacionales interpersonales, políticas, emocionales, morales y éticas que se generan y se comparten entre los investigadores y los participantes en la investigación. Por tal razón se inicia con una guía de observación de datos.

Otros autores definen la investigación como una investigación narrativa; Chase (2015) caracteriza la cantidad de perspectivas y enfoques, en detalles biográficos, que los narran

tal como quién lo vive. De ese modo, se realiza una entrevista aclaratoria para eliminar supuestas fallas comunicativas y comprender de manera más amplia el objeto de estudio; se planifica y organiza el instrumento la encuesta para la recolección de datos.

Por lo tanto, es tipo de instrumentos, permitió conocer el perfil de los padres que se detalla a continuación:

Tabla 1. Perfil de padres

Administración de empresas	5
Ama de casa	3
Analista de compras	2
Área operativa	2
Auxiliar fiscal	2
Bachillerato en computación	2
Comerciante	9
Contabilidad	2
Empresaria	1
Gerente de operaciones	2
Investigadora	1
Licenciada en comunicación	2
Master en atención integral en salud	5
Maestras de educación primaria urbana	4
Perito Contador	2
Secretaria	2
Servicio al cliente	2
Universitaria	1

Fuente de información: Elaboración propia

1.14.1 Revisión de literatura

De acuerdo con Guirao (2015), "define la revisión de literatura como un resumen de diferentes investigaciones (antecedentes) y artículos que permiten realizar una valoración crítica de otras investigaciones sobre un tema". El tipo de revisión es panorámica, porque se realizaron lecturas de folletos, artículos, recopilación de fuentes digitales de la institución; del mismo modo, se buscaron libros con metodología científica para argumentar la investigación. La técnica que se utiliza es el mapeo conceptual porque se utilizó la opinión

de usuarios. El instrumento que se utilizó fue un diario de campo en dónde se anotó cada libro que sustenta este estudio.

1.14.2 la Observación

Lizardo (2014) define: "La observación es uno de los métodos científicos, y se caracteriza por el estudio sin alteración de las condiciones naturales". Entonces, al hacer una observación del objeto de estudio, se conocieron sus características y funciones para tratar su naturaleza y entender su forma. Este trabajo sobre comunicación institucional utilizó una guía de observación. La cual arroja datos interesantes, sobre qué puntos y áreas poner énfasis y reforzar la comunicación interna y externa. Se pueden observar en la tabla los medios alternativos que se utilizan en la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger: los ruidos, canales y el clima laboral. (ver en anexos).

La institución jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger utiliza diferentes mecanismos de comunicación, entre ellos se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ *Facebook*: la publicación en esta red es periódica y el seis de febrero tuvo la última publicación pública, posterior modifíco sus controles de seguridad, dejando la página solamente de uso interno con padres de familia de los niños que atienden.
- ✓ *Twitter*: la última publicación fue en junio del año 2018.
- ✓ *YouTube*: No registra ningún video relacionado a la institución.
- ✓ Se observaron algunos perfiles con el nombre de la institución, sin uso. Lo cual tiende a la confusión del perfil actual.

Para obtener los resultados antes descritos, se utilizó la técnica de la observación que permitió que se pudiera describir la importancia de la comunicación externa de la organización con sus clientes, que en todo caso son los padres de familia.

1.14.3 La Entrevista

Según López (1956), el tipo de entrevista que se utilizó es la entrevista como conversación dirigida, se considera como "Una conversación entre el periodista y una o varias personas con fines informativos. Lo más importante son los conocimientos, opiniones o el desvelamiento de la persona, y se transmite como un diálogo en estilo directo o indirecto".

Por lo tanto, la entrevista de investigación se utiliza para recopilar datos hacer un estudio en un proyecto de investigación se considera fundamental para la recolección de información. También es necesario contar con la guía de recolección de datos para utilizar en conjunto con la entrevista.

Las herramientas fueron una guía de preguntas, la cual fue por medio de cuestionario auto aplicado a usuarios (padres de familia) y del mismo modo se aplicó a trabajadores preguntas que se desglosa del cuadro de observación, en las cuales se especifican las variantes a trabajar y áreas a fortalecer la interacción de la comunicación en la institución jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger. En este apartado se conocen sus gustos, preferencias y el acceso que tienen a los distintos medios de comunicación (ver anexo).

1.14.4 Encuesta

Para recabar dicha opinión, se evaluará a través de una encuesta, la que Torres (2015) define como una perspectiva general metodológica: "No solo se identifica con la sociología, sino que, además, está generalizada como método de recogida de información". En este proyecto se utiliza el tipo de encuesta cuantitativa y analítica para estudiar el problema que se presenta y obtener datos que se basan en números para dar un enfoque científico. Con el instrumento de la encuesta se saca una muestra, y se tabulan los datos (ver anexo).

Se puede inferir que en la institución ya se habían realizado estudios previos y es por ello que con el trabajo de la práctica supervisada se trató de profundizar aún más en esos resultados obtenidos, por tal caso se describe a continuación cómo fue el abordaje y aplicación metodológica para obtener los resultados de dicha práctica.

Es por ello que la estrategia que se utilizó, fue aplicar la técnica de encuesta a padres de familia, en donde se detallaron 12 preguntas a manera de obtener las características, edad, ubicación, profesiones de los padres de familia, dichas encuestas fueron trasladadas de manera aleatoria. Al abordar el tema de comunicación, se les permitió un espacio para que pudieran expresar y planear una estrategia en el plan de comunicación entre maestros y padres de familia. Al llegar al momento de vaciar y tabular las respuestas, se logró realizar el análisis de resultados utilizaron los métodos cualitativa y cuantitativa.

1.15 Población

Westreicher (2020): "Para el siguiente estudio es necesario tomar una muestra que sale de la población, la cual se caracteriza por llenar datos esenciales como la edad, el género y otras variables según el estudio a realizar". Con base en este concepto, se realizará el cuestionario en una población activa de padres y maestros. Esto quiere decir que es un número de personas que trabajan en el lugar o se benefician de algún servicio que brinda la institución.

En este caso, los que hacen uso del jardín infantil son trabajadores y padres de familia. *Rodríguez* (2014): "Una población es el grupo de todos los elementos que se proponen para obtener una medida característica". Ante la imposibilidad de estudiar toda la población, selecciona un subgrupo de elementos representativos de la población que constituye lo que se denomina muestra".

1.15.1 Muestra

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2023) define la muestra cómo: "... parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él". Ósea que es una extracción del objeto de estudio, por medio de un instrumento que es la encuesta, para luego procesar muestra por un conjunto de métodos, que permite dar un resultado cualitativo o cuantitativo, que representa el estado en el que se encuentra dicha población.

En tanto, *Rodríguez* (2015), *Muestreo y preparación de la muestra*, define la muestra como: "Una parte que indica la calidad de un todo; el objetivo del muestreo es tomar una parte representativa del número de unidades de producto que sea parte de un todo". Entonces, como se describió antes, la muestra sirve para dar un diagnóstico; a causa del mismo se puede descubrir el error de medición estándar. Es un paso importante en todos los estudios. Es el componente principal para realizar un proyecto de investigación.

A continuación, se hace la fórmula para el cálculo al tomar la muestra. Si se conoce el total de la población y se quiere saber a cuantas personas hay que estudiar, la fórmula sería la siguiente:

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra.
- N = Tamaño de la población.
- Z = Valor crítico de la distribución normal
- p = Proporción esperada de la población que tiene la característica de interés
- E = Margen de error aceptable (tolerancia).

con los valores:

$N=175$ (tamaño de la población),

$Z=1.96$ (nivel de confianza del 95%),

$p=0.5$ (proporción esperada de éxito en la población),

$E=0.05$ (margen de error del 5%).

Paso 1: Calcular la parte superior (numerador)

$$N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) = 175 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)$$

1. Calculamos Z^2 :

$$(1.96)^2 = 3.8416$$

2. Luego multiplicamos todo en el numerador:

$$175 \cdot 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5 = 168.23$$

Paso 2: Calcular la parte inferior (denominador)

$$(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)$$

Calculamos $N-1$:

$$175 - 1 = 174$$

Calculamos E^2 :

$$(0.05)^2 = 0.0025$$

Multiplicamos $(N-1) \cdot E^2$:

$$174 \cdot 0.0025 = 0.435$$

Finalmente, sumamos $Z^2 \cdot p \cdot (1-p)$:

$$0.435 + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5 = 1.3964$$

Paso 3: Dividir el numerador entre el denominador

$$n = \frac{168.23}{1.3964} \approx 120.45$$

$$1.3964$$

1.15.2 Resultado

Para una población de 175 personas, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tamaño de muestra necesario es aproximadamente 120 personas.

Para llevar a cabo la investigación científica en Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, se tomará el 50% de muestra como parte del objeto de estudio, se analizará y aplicará los instrumentos de acuerdo a la metodología correspondiente, con la encuesta y la entrevista. De ese modo, recabar la información que se necesita conocer.

1.16 Foda

A continuación, se presentará una imagen o figura en donde se muestran las áreas de fortaleza, oportunidad, debilidad y amenazas. (FODA) del Centro Educativo Jardín Infantil

Lola Carrera de Schlesinger. Este cuadro se realizó de la información que la institución tiene en su página web, se analizó la forma en que trabaja y luego la información se contrastó con el problema que presentaron en la entrevista aclaratoria y los datos que sobresalieron de la guía de recolección de datos. Se encuentran las debilidades, fortalezas y oportunidades, las cuales se detallan en el siguiente cuadro.

Análisis foda del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger
Figura No. 7



Fuente: Elaboración propia

1.17 Interpretación de los Resultado

De acuerdo, con Supo J (2023) la interpretación de datos se enfoca en el proceso de un estudio o proyecto de investigación, el cual define como: una lectura de los datos que se analizaron, se describe para entregar un reporte. En conclusión, la interpretación de datos sirve para discutir los resultados y obtener conclusiones definitivas del estudio. [Recuperado de] <https://bioestadistico.com/interpretacion-de-resultados>.

Esto permite cruzar datos utilizando otros métodos para poder ejecutar dicha investigación que se llevó a cabo con el método de la triangulación.

Ávila, Gonzales (2019) describen la triangulación como: “La recolección de datos por diversos medios de encuesta y entrevistas, adjunto a estos instrumentos, la base empírica, la observación, la combinación de estos procesos de analizan desde varios ángulos, para contrastar e interpretar toda la información, es decir cómo se forma, y se compone un objeto para entender su función y estructura”.

De acuerdo con Ávila y Gonzales, se debe triangular la información obtenida por cada uno de dichos métodos. Se elige esta técnica porque permite obtener nuevos conocimientos del objeto de estudio, y al contrastar toda la información tiene una mayor validez, creatividad y se descubren fenómenos atípicos. Lo antes descrito nos permite tener mayor asertividad en el análisis de los resultados.

Sampieri (2023) Guía completa y práctica para investigadores: conectando ideas define la investigación cualitativa como: "Si se trata de una investigación cuantitativa, el análisis de los datos se realiza con las herramientas de uso de métodos estadísticos. Estos pueden ser simples o complejos como los análisis multivariados; por el contrario, si la investigación es de carácter cualitativo, el análisis de datos se lleva a cabo a través de la interpretación de textos, imágenes, vídeos; lo que se busca es identificar un patrón, tendencia o temas importantes que restan importancia en los datos".

Comenzaremos por explicar los hallazgos de los resultados. Los datos se analizan, se estudian y se llega a la conclusión que refleja el estado de la comunicación interna y externa. Análisis de la medición realizada en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

1.17.1 Gráficas

Se utiliza para representar datos, que permitan interpretar, ya sea por medio de barras u otros tipos de representación gráfica, si se utiliza el medio gráfico de barras se debe colocar dos ejes que dependen si es horizontal o vertical. Las longitudes de estas representaciones van a variar según la importancia del valor. Por lo tanto, esto nos permite establecer interpretaciones deductivas para obtener resultados. [recuperado de blog] Gráfica de Barras: Qué es, características, ejemplos y usos (tudashboard.com).

1.17.2 Diagramas de pastel

Es una figura redonda que representa una porción en forma del corte de un pastel, para analizar en partes iguales o diferentes. De ese modo interpretar la función del objeto de estudio. [Recuperado de blog] <https://tudashboard.com/gráfica-de-pastel/>.

Esta figura se utiliza para comprender un porcentaje de la población de estudio. Es decir, la cantidad, porque permite diferenciar si es mucho o poco el valor que se estima. Las gráficas sirven para planear la estrategia, tomar una mejor decisión para elaborar un plan de acción; es por ello que se determina el uso de la gráfica de la variedad que existe.

1.17.3 Análisis de texto

Para hacer un análisis en contraste entre los datos cuantitativos, también se realiza una pregunta abierta con base a las sugerencias por padres de familia. Se tabulan las respuestas frecuentes para emplearlas en el plan de comunicación. Y de esa manera se sintetiza la información. Y se deduce la necesidad de implementar una estrategia con el fin de sanar la deficiencia comunicativa que se diagnosticó. [Recuperado de Blog] <https://www.universia.net/co/actualidad/vida-universitaria/como-interpretar-texto-810326.html#:~:text=Aqu%C3%AD%20te%20decimos%20c%C3%B3mo%3A%20Lee%20el%20texto%20completo,relacionando%20tanto%20el%20tiempo%20y%20obra%20del%20autor.>

Entonces, de esa manera, el texto se representa mediante un esquema para visualizar la estructura lingüística que estudia el problema a resolver que es la no retroalimentación, el cual se analiza y se deduce que el problema radica en el canal del proceso comunicativo. Tal estudio cualitativo se argumenta con el análisis de textos expositivos y argumentativos.

1.17.4 El análisis de texto expositivo

Este análisis se basa en el resumen de tener un lenguaje gráfico. En los procesos de investigación de distintas áreas, se utiliza para crear interés en la persona que recibe la información; entonces se analizan todas las ideas. Y se elabora un cuadro de las frases más repetitivas a manera de sintetizar toda la información. Y tomar una idea general de la situación que afecta la retroalimentación.

1.17.5 Análisis de texto argumentativo

En efecto, el uso de este análisis es para sustentar una hipótesis sobre el proyecto que se ejecuta; cuando se analiza se categoriza para detectar el tema a desarrollar. La importancia de dicho análisis radica en dejar una evidencia de la deficiencia comunicativa que se diagnosticó. De ese modo es una manera más práctica de tratar el problema que se detectó por medio de la observación.

De acuerdo a la observación, se concluye que la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, por su naturaleza educativa dirigida al cuidado de niños en etapa de desarrollo posee ruidos de comunicación que se nivelan y contrarrestan con los horarios recreativos de los niños; por ejemplo: utilizan la música para dormir a los niños de etapa maternal, el cual sirve como un método de relajación en la tensión del elemento ruido en un día con mucha carga de actividades en maestros y alumnos. En ese aspecto, la institución posee un buen manejo de dicho elemento.

En cuanto al diagnóstico, se conoció que existe una deficiencia en la comunicación en el elemento de retroalimentación o el *Feed Back* de los padres de familia. Datos que arroja la entrevista previa a realizar las encuestas. Dicha entrevista sirvió de manera aclaratoria para hacer un sondeo y descartar supuestas fallas comunicativas; así, pues, enfocar el estudio en una propuesta de un manual de comunicación institucional. Del mismo modo, se hace énfasis en que la institución no cuenta con un departamento de comunicación en crisis. Y en esencia no hay un método de comunicación.

Gráfica 1

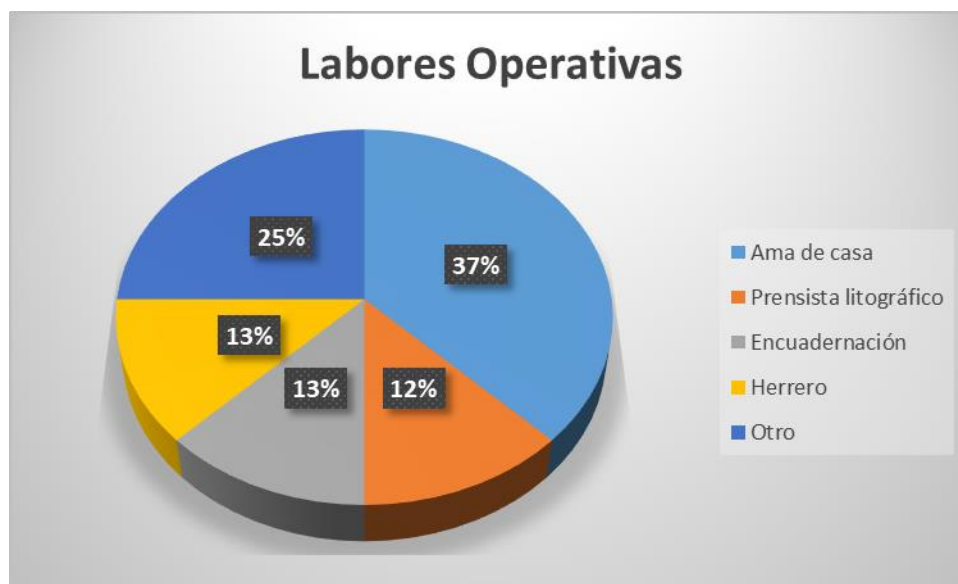
Profesión u oficio del grupo objetivo



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta en dónde se observa que la mayor parte de padres de familia tienen una profesión u oficio con la que se aprecia conocer el grupo objetivo al que la institución educativa presta sus servicios; de estas profesiones la que más sobresale con un 10 % es comerciante. Sobre este criterio se basa la elección del medio de comunicación que más favorece al jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Gráfica 2



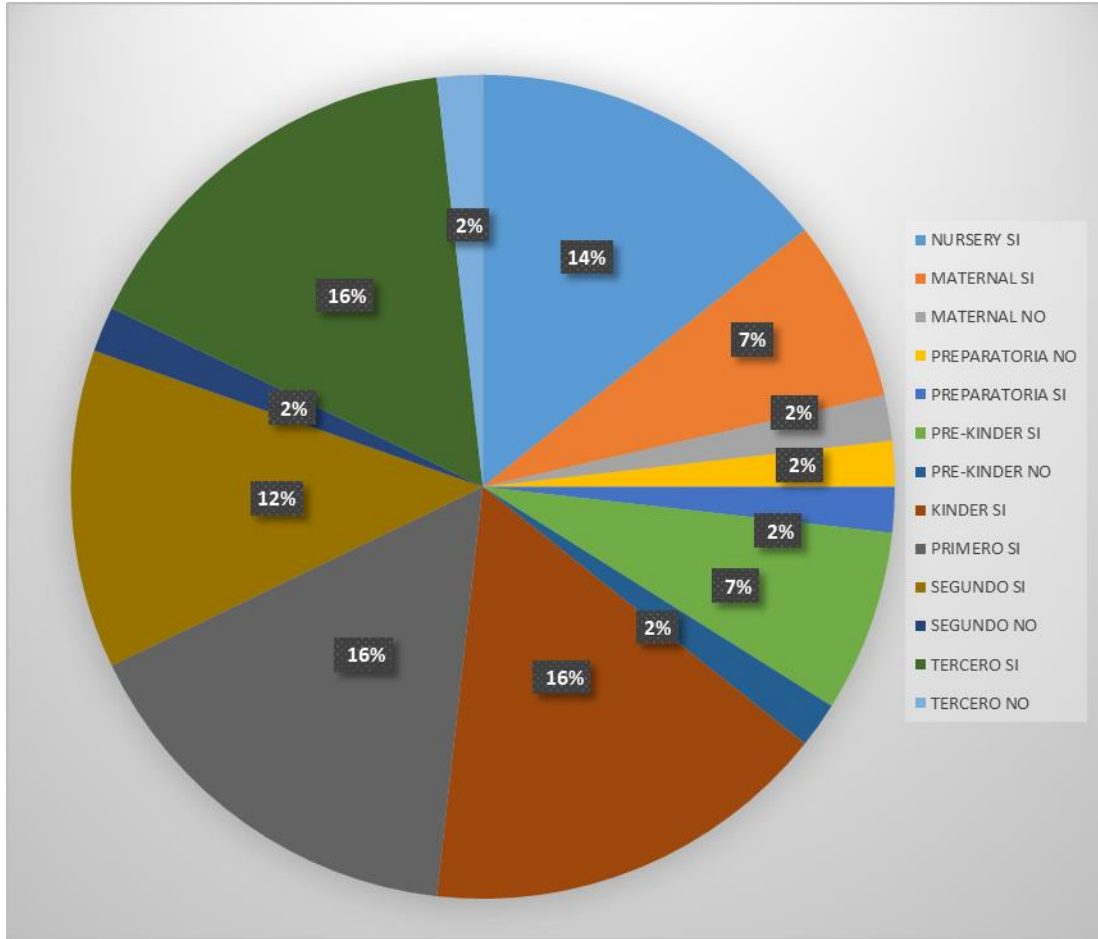
Fuente: Elaboración propia

Los datos que nos arroja esta gráfica, nos muestra los tipos de actividades laborales que realizan los padres de familia de los niños que son atendidos en el jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger un 37% de los padres de familia se dedican a actividades del hogar denotándolo por ellos mismos como amas de casa, el segundo porcentaje con mayor registro lo describieron dentro de la categoría de otros, como tercer profesión se encuentran trabajo de encuadernador y herreros, como última profesión descrita por los padres de familia es la de prensista litográfico.

Tomando en cuenta los datos registrados, eso nos señala que la mayoría de los padres de familia laboran dentro de los límites geográficos del Centro Universitario Metropolitano, CUM, beneficiándose de los servicios de jardín infantil.

Gráfica 3

Grados con buena comunicación



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las respuestas que se obtuvieron, la mayoría confirma tener excelente, buena o mejoras de comunicación, en las cuales se observa Nursery, Kinder, Primero y tercer grado. Son los padres de familia los que consideran que la comunicación es efectiva según el medio que utilizan para comunicarse, el cual se puede observar en la gráfica.

Gráfica 4
**Personas que consideran
una mala gestión de la comunicación**

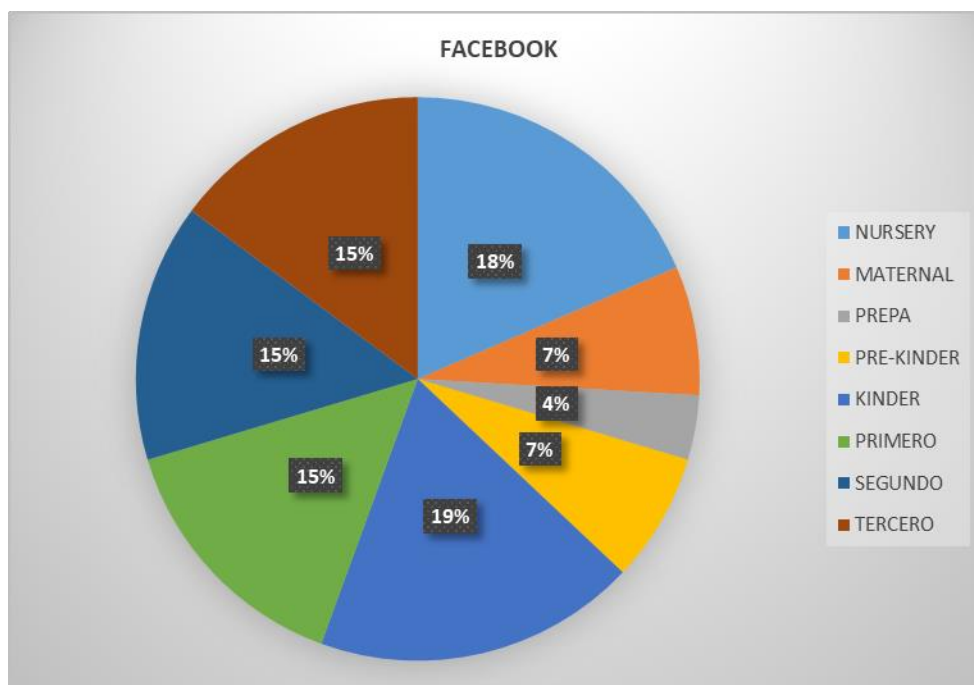


Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se observa, en general, que las personas que están en desacuerdo abarcan un porcentaje del 5%, por lo que se considera una excelente comunicación. Sin embargo, se nota que sí existe una fisura en dónde la comunicación tiene fuga de información.

Gráfica 5

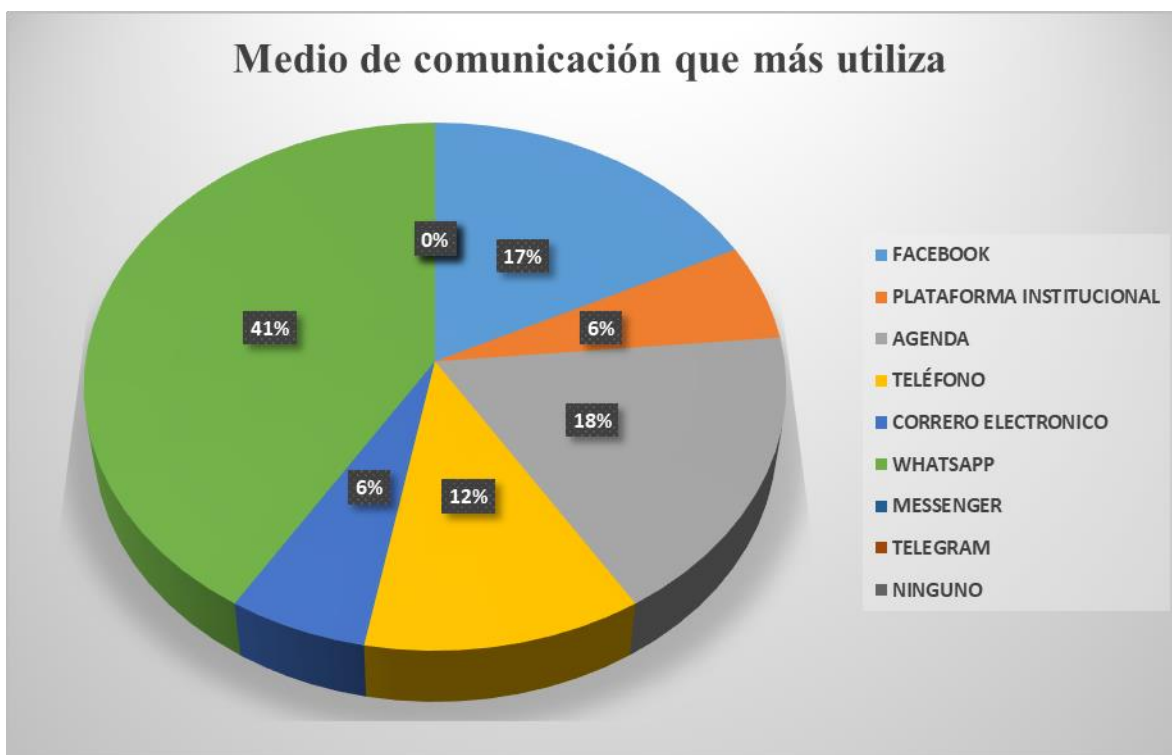
Canal que más integra la comunicación



Fuente: Elaboración propia

El medio que más se adecua al tipo de comunicación educativa según la institución Jardín Infantil Lola Carrera es la agenda de actividades de los niños, y en un segundo plano es WhatsApp, y como una tercera alternativa se confirma que es la red social Facebook. Aunque cabe aclarar que al medio de comunicación más utilizado por el público en servicio se le facilita la mensajería instantánea por WhatsApp, sin embargo, también se corre el riesgo de saturación de la información y pérdida de mensajes.

Gráfica 6

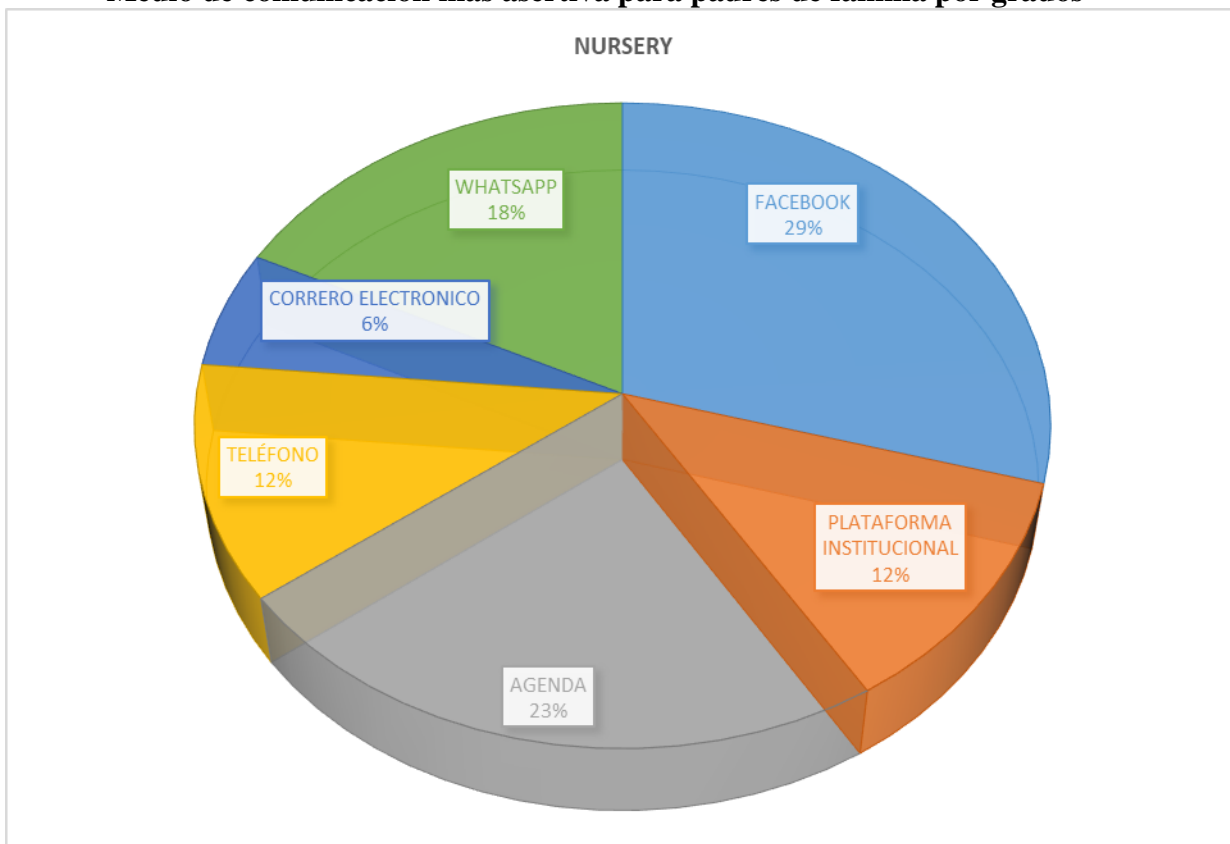


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de padres de familia utilizan la aplicación de *WhatsApp*, porque es de fácil acceso y se puede observar que en segundo lugar se encuentra el uso de la agenda, y como tercer lugar el uso del teléfono. ¡Cómo una alternativa inmediata! Hacer una llamada al centro educativo. De acuerdo a las políticas de la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, el uso de este canal no es permitido debido a la falta de privacidad de maestros y padres de familia que se encuentren en procesos legales. También se corre el riesgo de saturar la mensajería y se perderían algunos mensajes; de ese modo se sugiere utilizar el Messenger en un horario hábil que cumpla la misma función. En la gráfica se puede observar el canal alternativo, el cual está en tercer lugar y es *Facebook*.

Gráfica 7

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

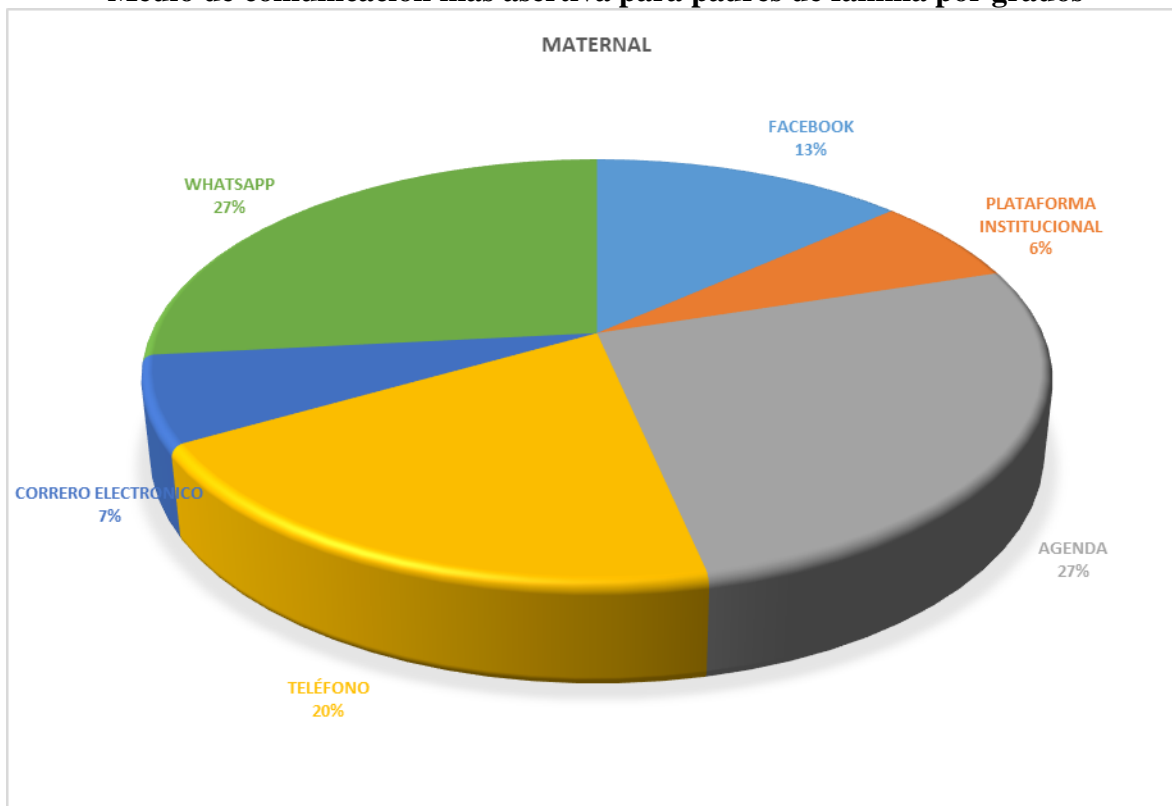


Fuente: Elaboración propia.

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado nursery, se estableció que un 29% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de *Facebook*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 23% por medio de la *agenda escolar* y en tercer lugar con un porcentaje del 18% se tiene la aplicación de *WhatsApp*.

Gráfica 8

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

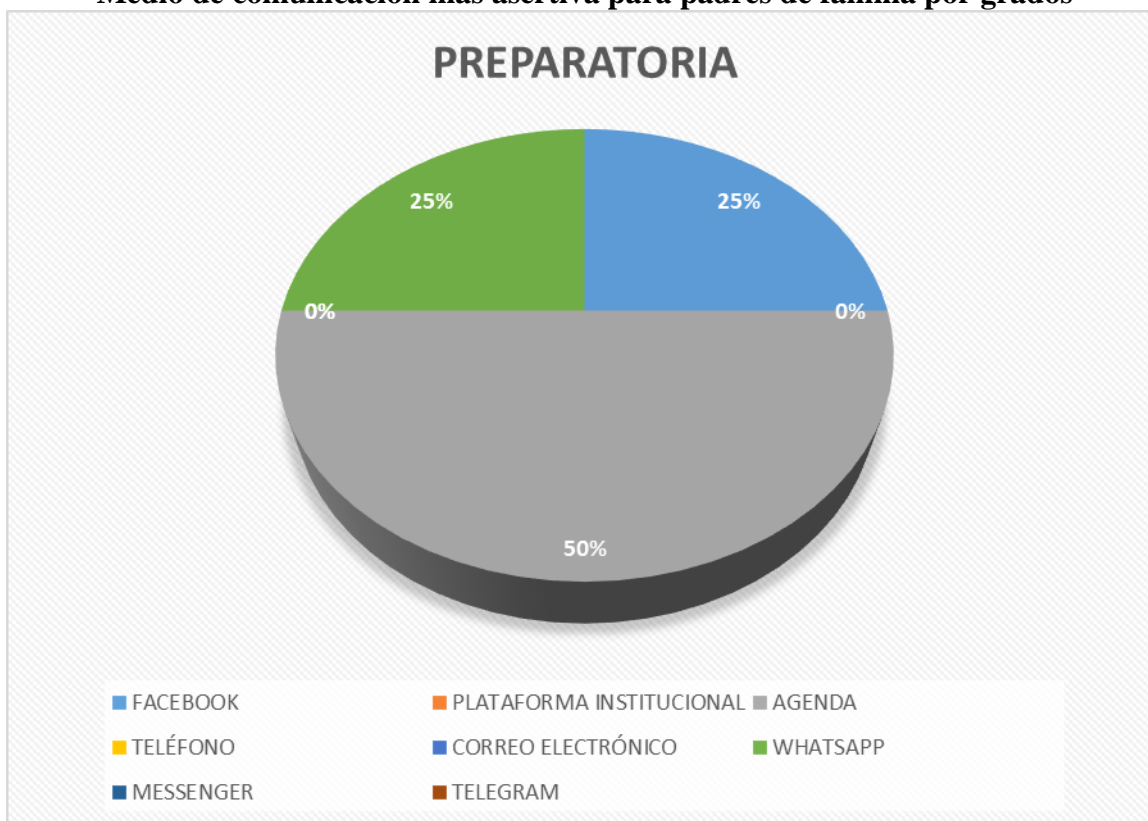


Fuente: Elaboración propia.

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado maternal, se estableció que un 27% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de *WhatsApp* y *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 20% por medio de *teléfono* y en tercer lugar con un porcentaje del 13% se tiene la aplicación de *Facebook*.

Gráfica 9

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

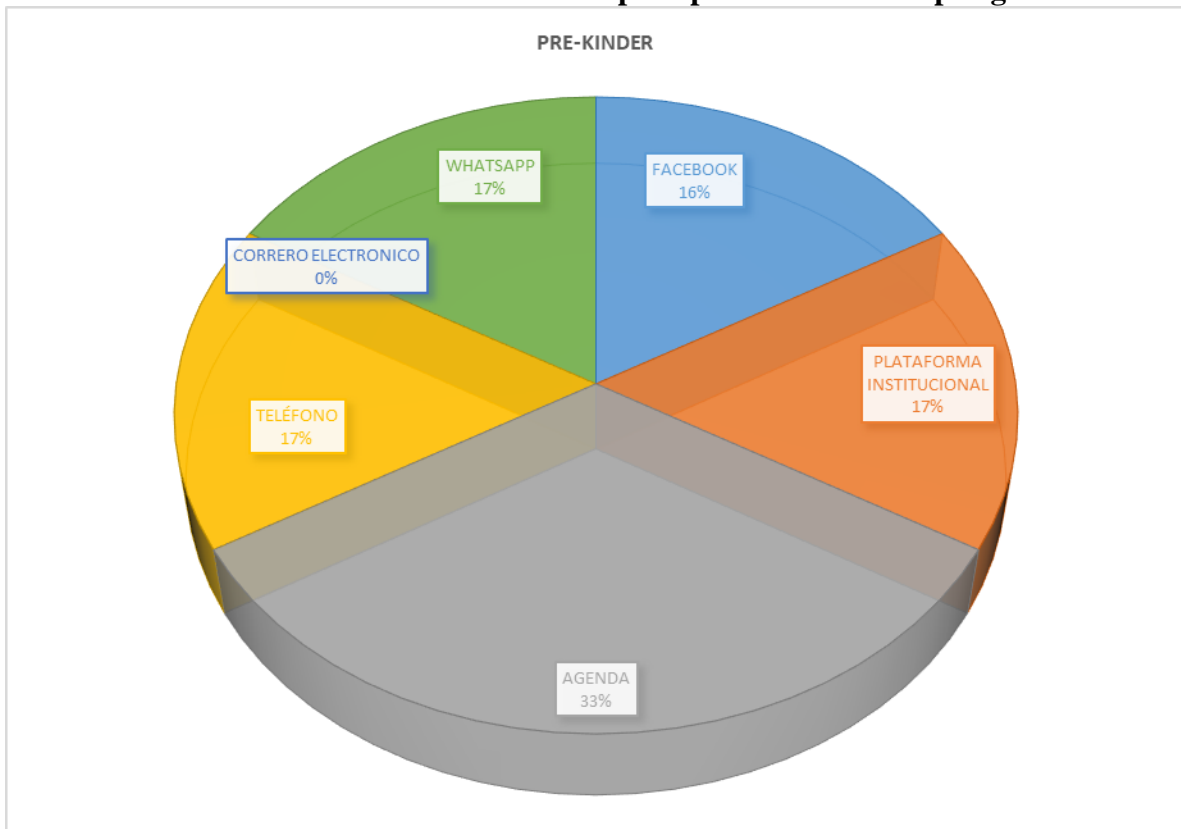


Fuente: Elaboración propia.

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado preparatoria, se estableció que un 50% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 25% por medio de *WhatsApp* y *Facebook*.

Gráfica 10

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

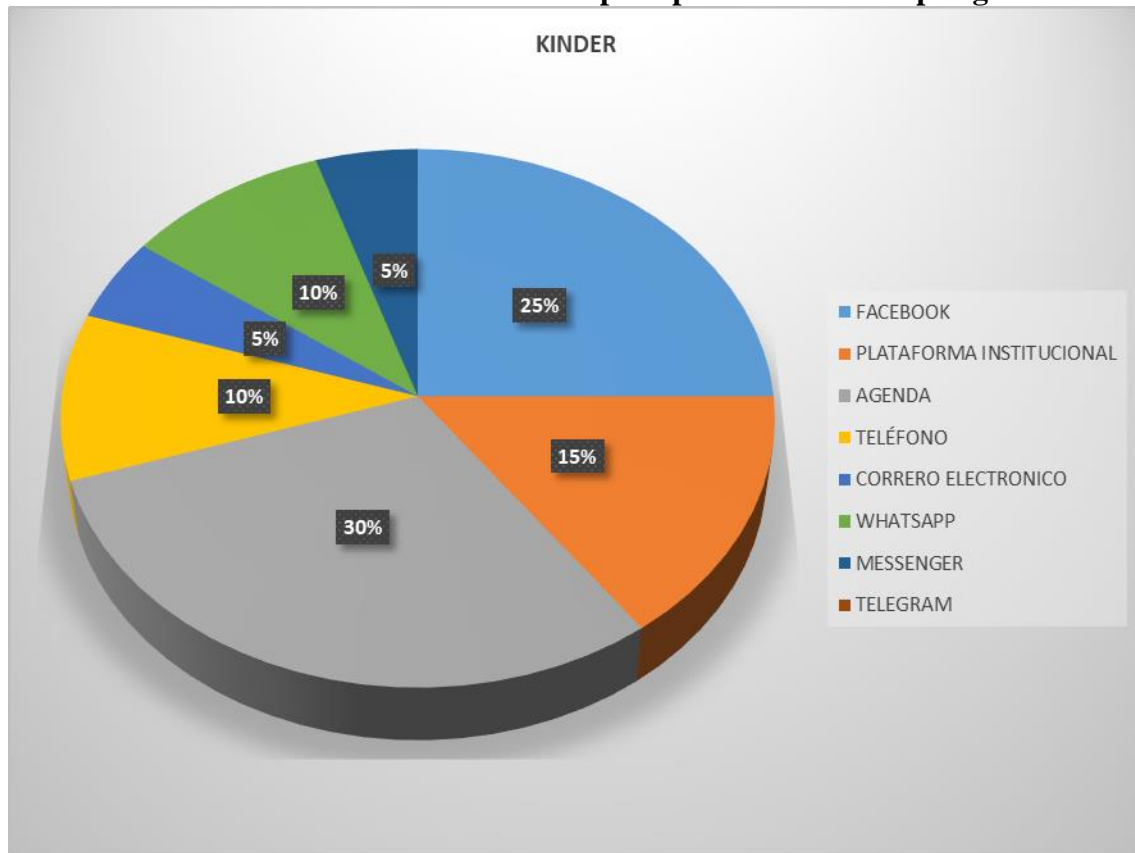


Fuente: Elaboración propia

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado Pre-kinder, se estableció que un 33% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 25% por medio de *WhatsApp*, *Plataforma institucional* y *teléfono*.

Gráfica 11

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

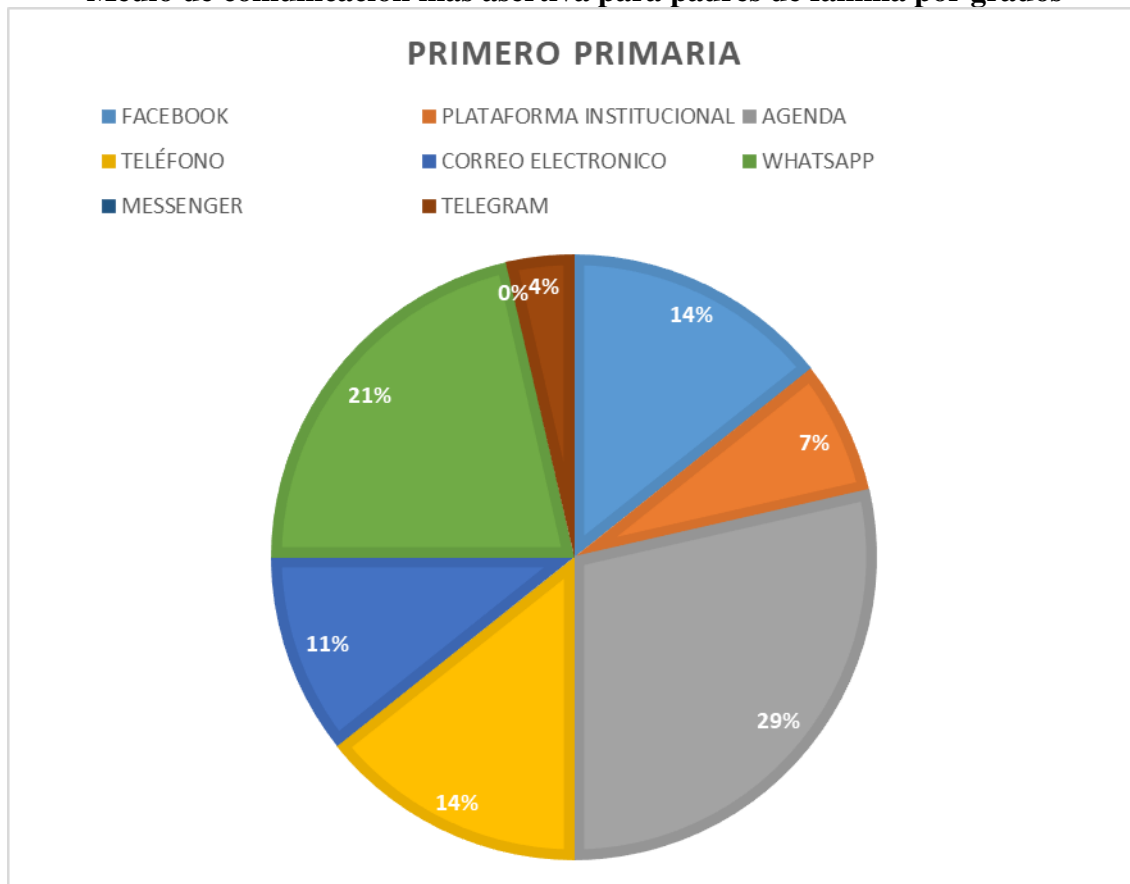


Fuente: Elaboración propia

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado Kinder, se estableció que un 30% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 25% por medio de *Facebook* y en tercer lugar con un porcentaje del 15% a *plataforma institucional*.

Gráfica 12

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

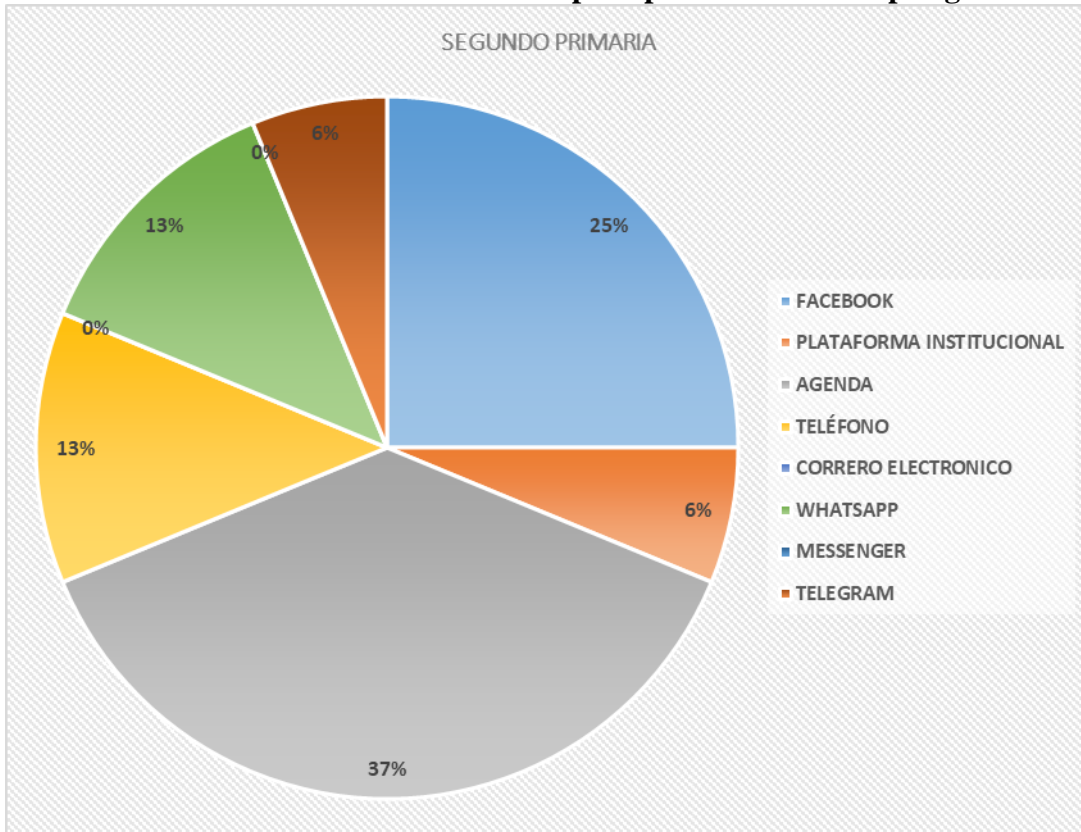


Fuente: Elaboración propia

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado de primero, se estableció que un 29% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 21% por medio de *WhatsApp* y en tercer lugar con un porcentaje del 14% por medio de *Teléfono* y *Facebook*.

Gráfica 13

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados

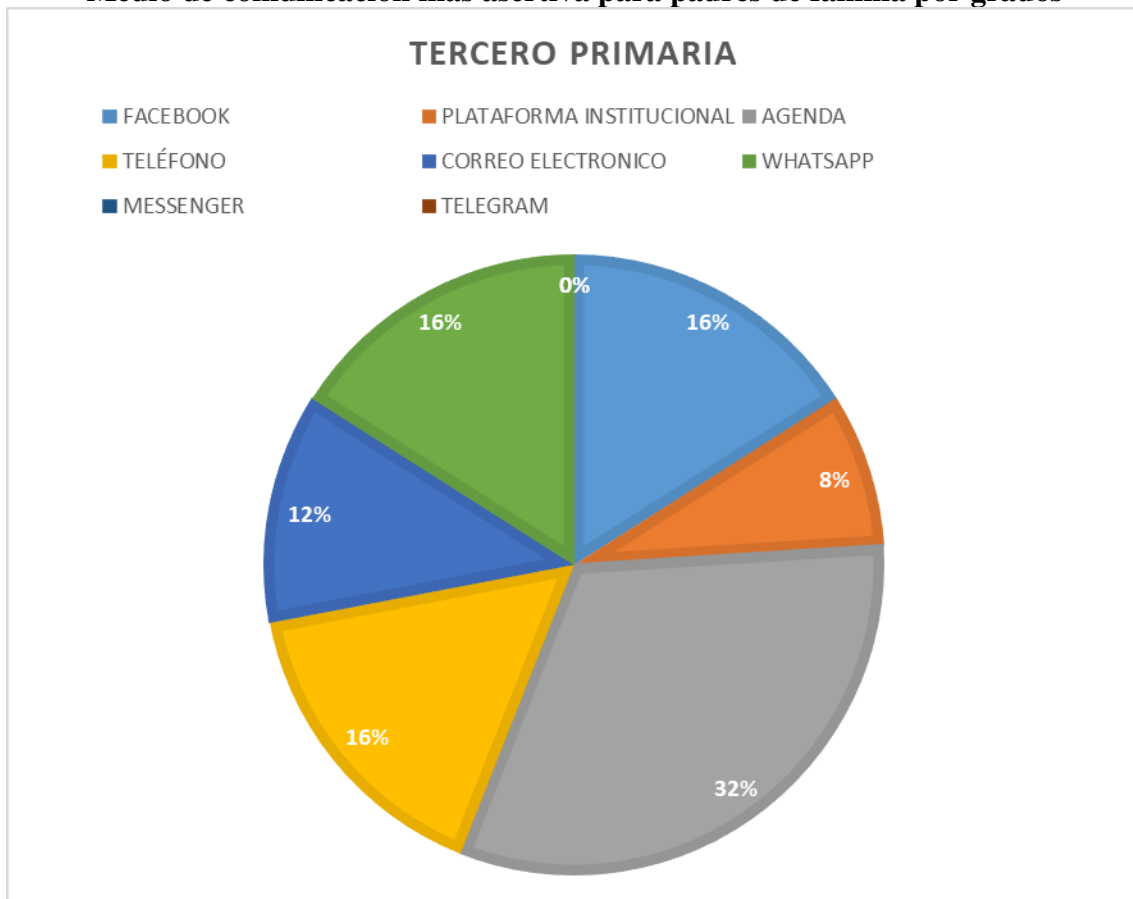


Fuente: Elaboración propia

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado de Segundo, se estableció que un 37% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 25% por medio de *Facebook* y en tercer lugar con un porcentaje del 13% por medio de *Teléfono* y *WhatsApp*.

Gráfica 14

Medio de comunicación más asertiva para padres de familia por grados



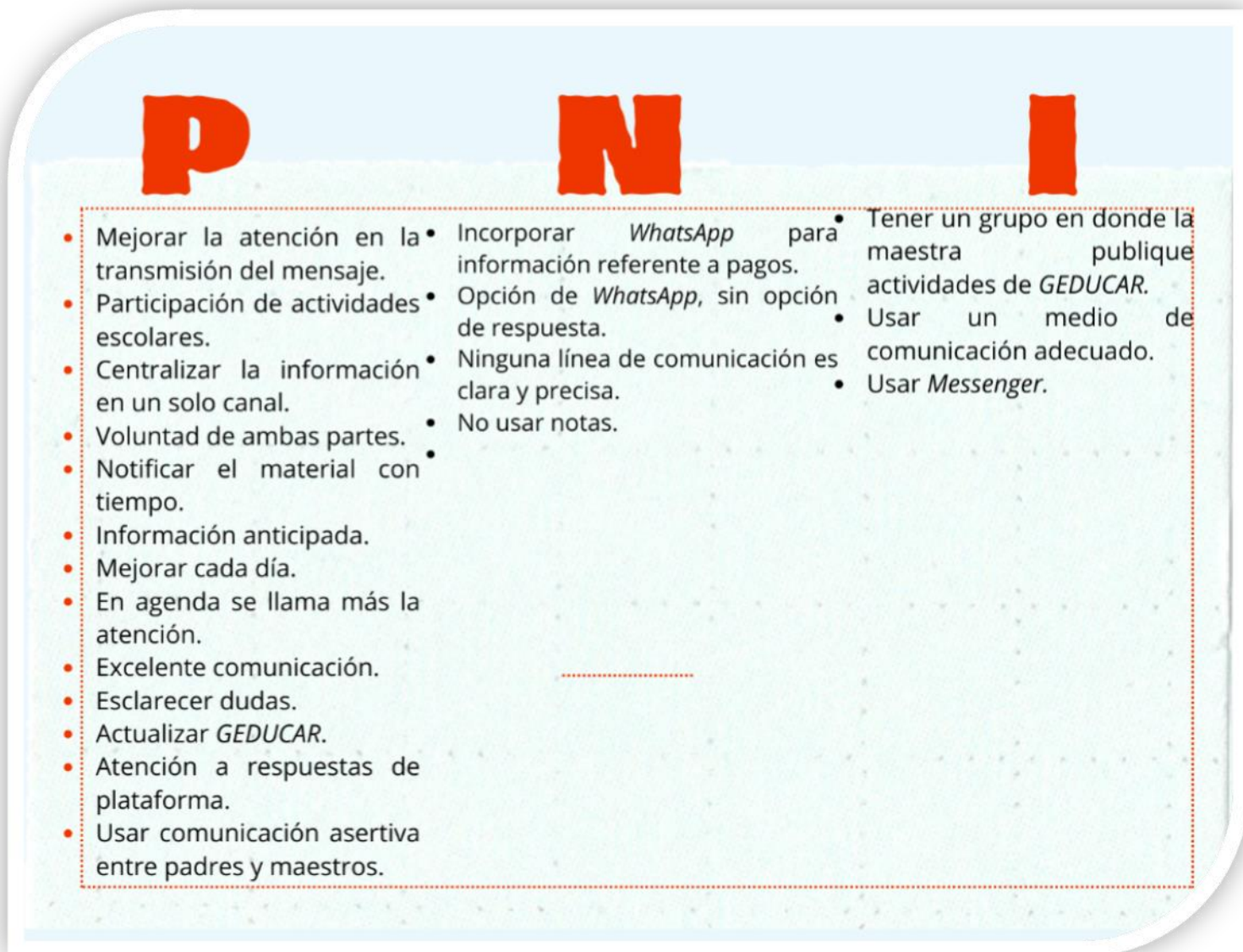
Fuente: Elaboración propia

Entre las encuestas realizadas a los padres de familia del grado de Tercero, se estableció que un 32% de ellos, prefieren tener comunicación con los maestros y el jardín infantil, por medio de la *agenda escolar*, en segundo lugar, se encuentra con un porcentaje del 16% por medio de *Facebook*, *teléfono* y *WhatsApp* y en tercer lugar con un porcentaje del 12% por medio de *correo electrónico*.

1.18 Análisis, de Medición Estadística.

Con base al siguiente análisis cualitativo se medirá qué canal de comunicación se debe mejorar o incorporar. Y la técnica que se utilizó para obtener el análisis fue por medio de una matriz de datos, obteniendo lo siguiente:

Figura No. 8. Cuadro de Evaluación



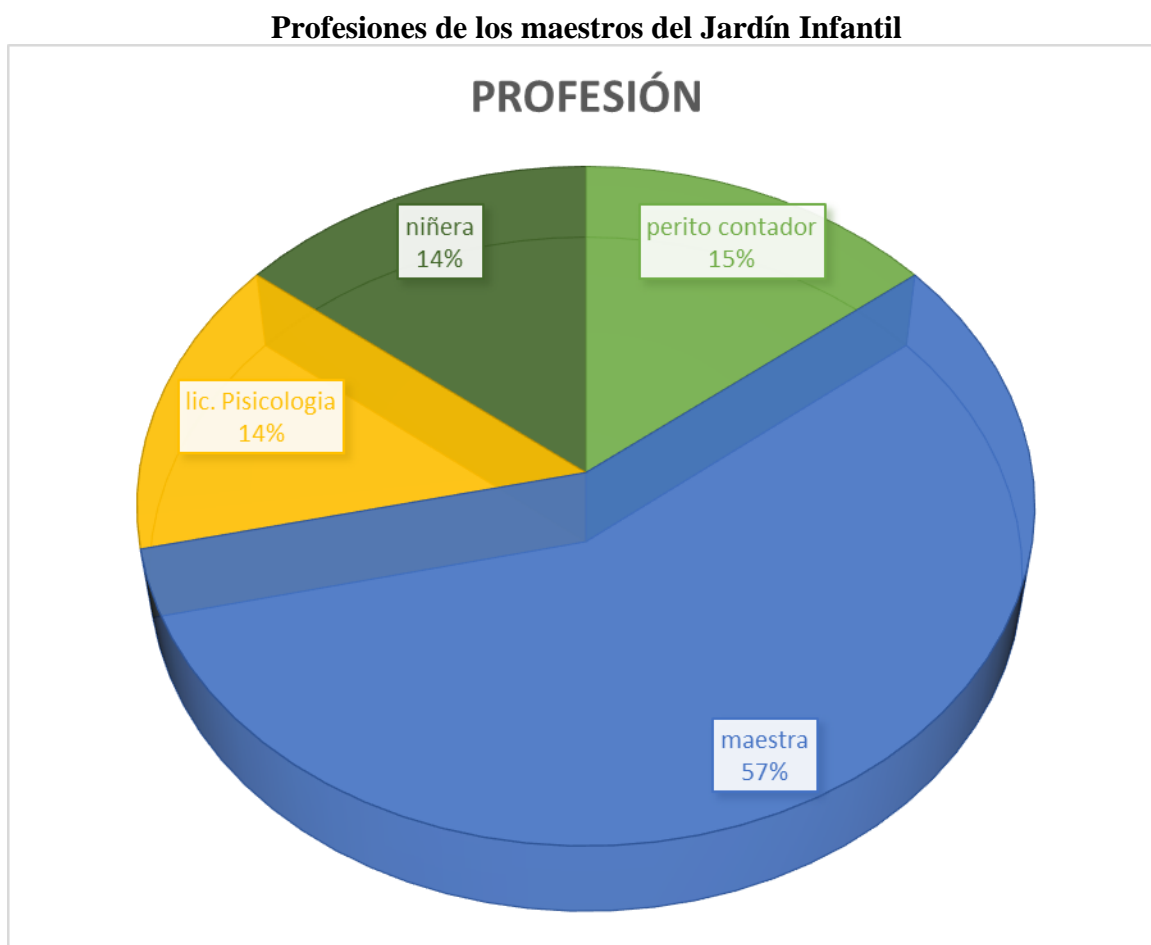
Fuente de información: elaboración propia

En este cuadro de evaluación de las cosas positivas, negativas e interesantes. Se aprecia la valoración de los padres de familia hacia la institución. Del mismo modo hacen sugerencias, y observaciones para mejoras en las líneas de comunicación.

1.18. 1 interpretación de encuesta a trabajadores

La encuesta se realizó a los trabajadores para conocer el estado en el que se encuentran los maestros en cuanto a la retroalimentación con padres, y conocer cuál es el método de comunicación que más se les facilita.

Gráfica 15



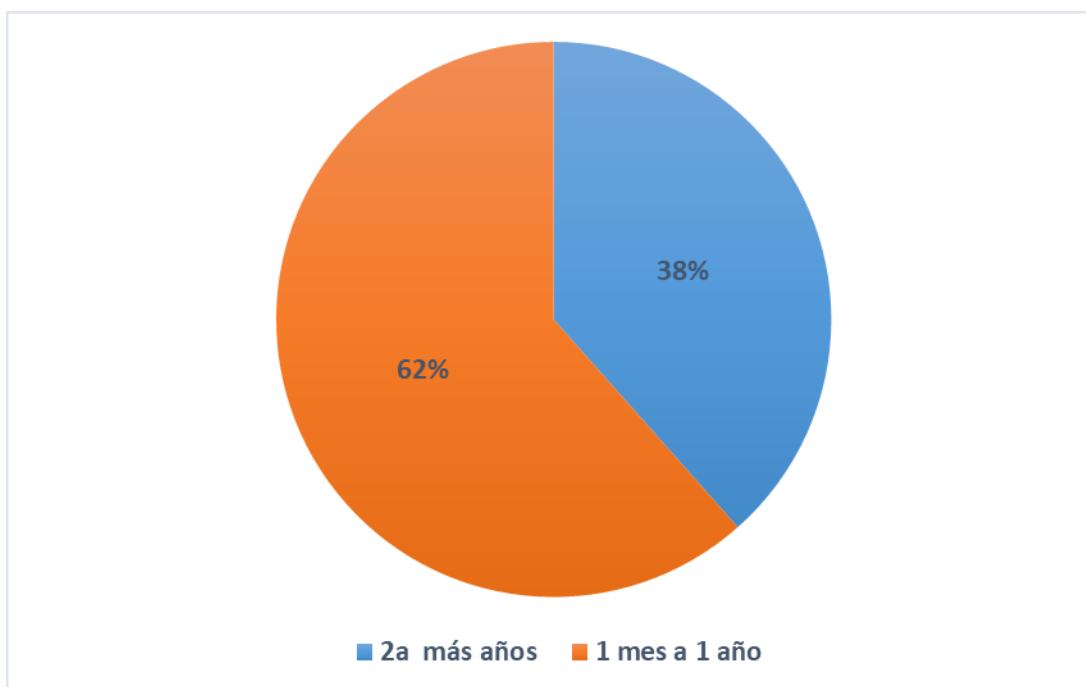
Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de encuestas realizadas a maestros del Jardín Infantil se logró obtener los porcentajes de profesiones de los maestros que se encuentran atendiendo a los niños en

diferentes grados que atiende la organización, hay que destacar el porcentaje más alto es la profesión de maestros, mismos que se encuentran atendiendo en los diferentes grados del centro. Aunque hay que destacar que el segundo porcentaje más alto registrado es el 15% que responde a la profesión de *peritos contadores*, profesiones que se encuentra en el área administrativa esencial para el funcionamiento de la organización, denotando la importancia de funciones debilidades dentro de la organización.

Gráfica 16

Tiempo de laborar en la institución

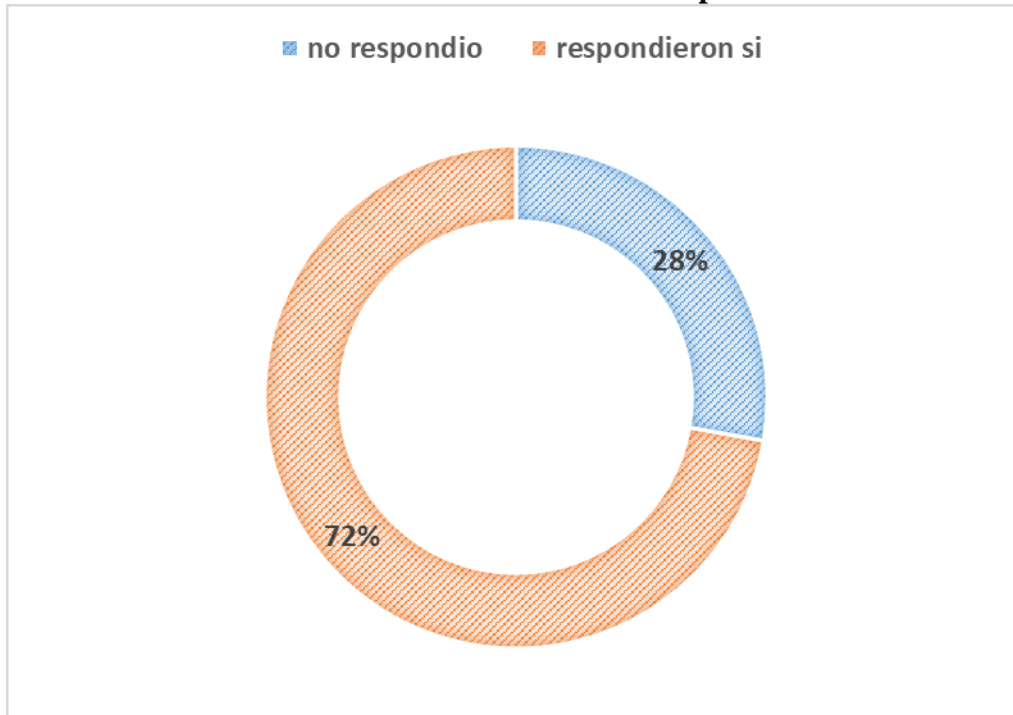


Fuente: Elaboración propia

El tiempo de laborar de los profesionales en la organización registro el mayor porcentaje con un 62% de antigüedad de dos o más años de pertenecer a la institución, menos de un año registra un porcentaje del 38%. Aunque al analizar estos datos se puede determinar que los profesionales, realmente no registran una estabilidad dentro del centro educativo, lo que se puede traducir en una deficiencia en la atención, comunicación, retroalimentación y continuidad de los casos registrados con los niños y padres de familia.

Gráfica 17

Maestros tienen comunicación clara con los padres de familia

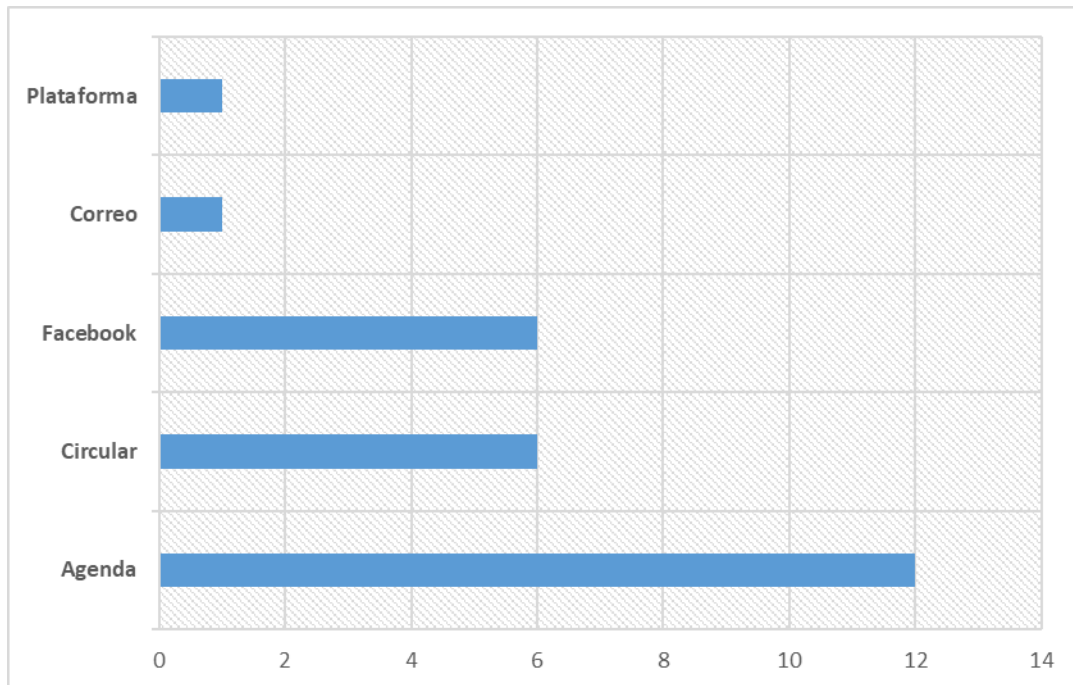


Fuente: Elaboración propia.

La comunicación con los padres de familia, en esta gráfica se refleja según los padres de familia entrevistados que, si mantienen una buena comunicación entre los maestros registrando un 72% de respuestas positivas, y solamente el 28% de los padres manifestó que no hay buena comunicación con los maestros, lo que resulta como una fortaleza para el centro educativo.

Gráfica 18

El medio de comunicación más efectivo para los maestros

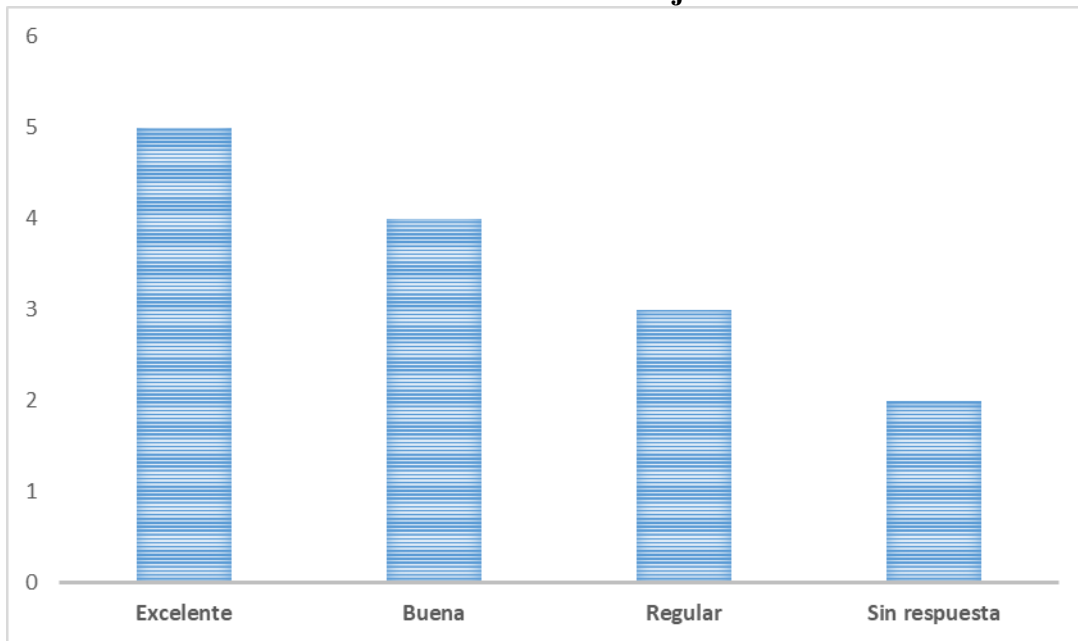


Fuente: Elaboración propia

Los maestros del centro educativo señalaron que el medio de comunicación más efectivo para ellos mantener una comunicación efectiva y asertiva con los padres de familia es la agenda, tomando en cuenta que, al momento de llegar a su residencia, pueden revisar las notas de sus hijos y responder al maestro.

Gráfica 19

Grado de interés de los padres de familia por mantener retroalimentación con los maestros sobre sus hijos

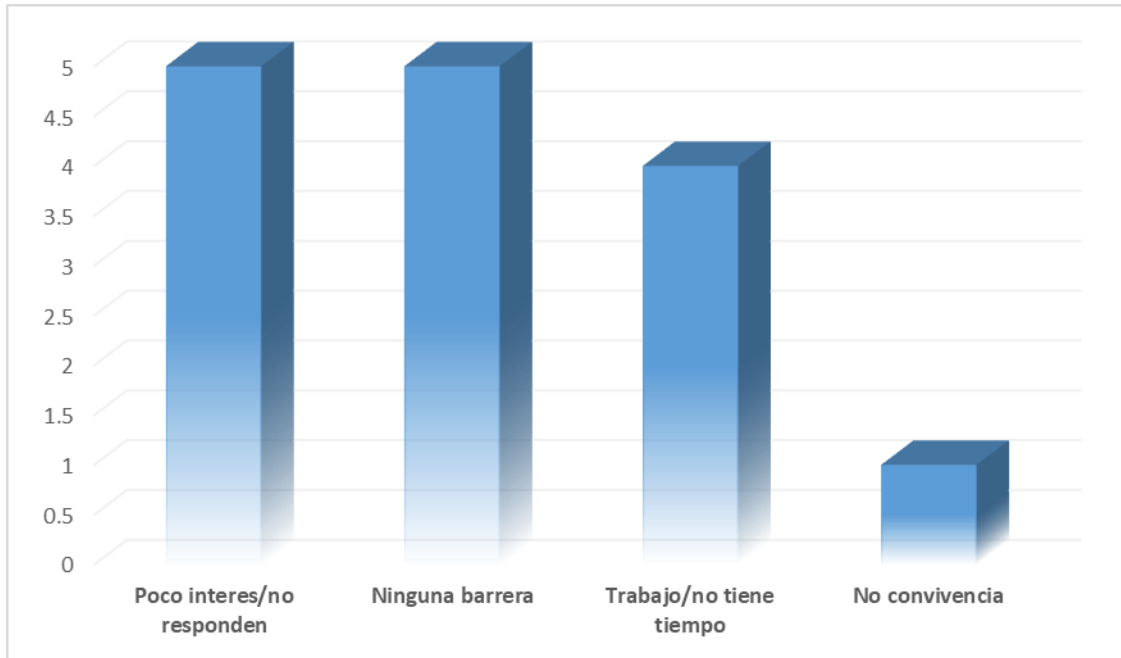


Fuente: Elaboración propia

Lo que manifestaron los maestros sobre el interés de los padres de familia por estar informados sobre la evolución y estancamiento de sus hijos fue calificada por los maestros como excelente, lo que nos señala que hay muy buen interés de parte de los padres.

Gráfica 20

Barrera que los maestros tienen con los padres de familia para mantener una buena comunicación

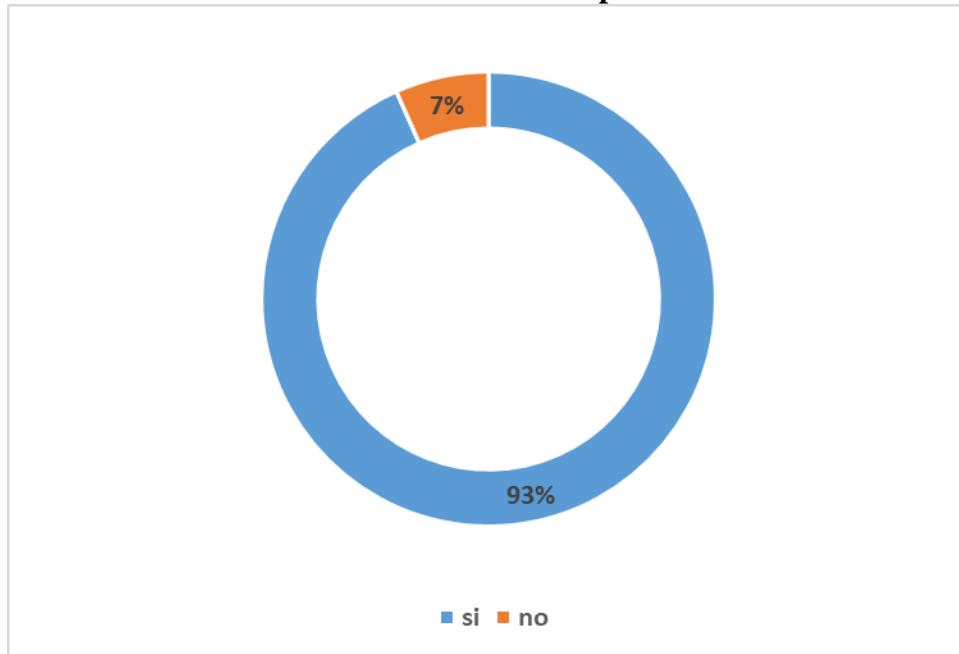


Fuente: Elaboración propia

Entre los maestros que se encuestaron sobre cuáles son las barreras que encontraron con los padres de familia para tener una buena comunicación, manifestaron que fue el poco interés de los padres de familia por el avance o dificultad de sus hijos, pero otra barrera es la que, los padres laboran y no tienen tiempo para atender al llamado de los maestros para mejorar el desempeño de sus hijos.

Gráfica 21

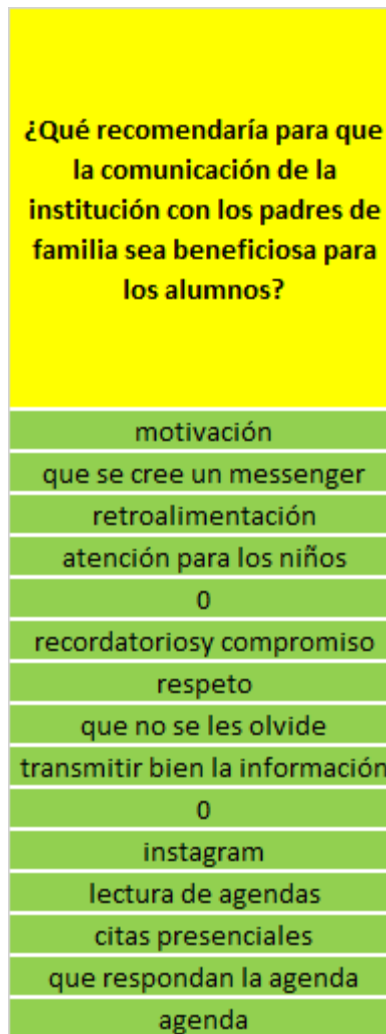
Medios de comunicación efectivos para la institución



Fuente: Elaboración propia

Los maestros señalaron que la institución si tiene medios de comunicación efectiva para mantenerse conectados con los padres de familia, tomando en consideración que el 93% de los maestros respondió que sí.

Gráfica 22



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se pregunta a los maestros qué recomienda para que la institución mejore la comunicación entre maestros y padres de familia; dichas respuestas se contrastarán con el diagnóstico y las sugerencias de los padres para conocer el código que mejor favorezca sus elementos comunicativos.

1.19 Problemas Detectados

En el estudio que se realizó a la organización del jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger, se identificaron una serie de problemas que afectan al buena comunicación y efectividad para el desarrollo de los niños, siendo los siguientes:

- ✓ Por lo demandante de los puestos de trabajo de algunos padres, el interés por el avance de sus hijos interfiere en el aprendizaje y comunicación entre maestro y padre de familia.
- ✓ A pesar de que varios padres de familia laboran en los alrededores del centro educativo, la comunicación entre maestro y padres es escasa; tomando en consideración que los responsables de los niños son terceras personas que no le dan seguimiento.
- ✓ Hay más personal administrativo que maestros.
- ✓ La institución no cuenta con un medio de comunicación establecido.
- ✓ No contaban con un espacio específico para biblioteca.

1.20 Planteamiento del Problema

Rovetto y Fernández (2015), en su artículo, explican el problema de la investigación describiendo: "Es importante que se tenga presente la identificación del problema y su planteamiento; tomando en cuenta que a veces se cometen errores que pueden entorpecer el logro de los objetivos de la investigación". En tal sentido, un problema se plantea según los resultados del objeto de estudio luego de sacar un análisis detallado de la encuesta y recolección de datos". [Recuperado de]

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022#B20

Durante este proceso no se debe perder el objetivo principal por el cual se realiza la investigación.

Con base a las sugerencias de Rovetto y Fernández, la pregunta del problema se plantea de la siguiente manera: ¿Cómo sostener una comunicación asertiva con padres de familia según la agenda y el canal de comunicación de preferencia por la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger?

Por lo tanto, el problema que se debe abordar dentro de la institución es sobre la dispersión que mantienen para la aplicación de los medios de comunicación, debido a que la información pierde el objetivo central. El mensaje se pierde entre un canal y otro, en este caso sería entre el maestro y el padre de familia, debido a que los medios de comunicación que utilizan son diversos debido a que, según el conocimiento de los padres de familia, tienden a dar preferencia a la aplicación de nombre *WhatsApp*, a pesar de la facilidad para los padres, la organización como política interna no acepta ese medio como un canal efectivo de comunicación.

Debido a que las autoridades del Jardín Infantil, busca resguardar la seguridad e integridad de padres de familia en proceso de divorcios, temas de acoso y la privacidad de los maestros.

Además, que los padres de familia favorecen la aplicación de *WhatsApp*, la aplicación no es viable como método de educación, ya que el canal tiene muchos distractores como el uso excesivo de mensajería, por facilitar la comunicación abierta con diferentes usuarios.

Es por ello, que en la actualidad hay una brecha comunicacional entre maestros y padres, debido a que el establecimiento, todavía no define un sistema efectivo para mantener los canales comunicativos entre los interesados. (maestros y padres)

1.21 Indicadores de Éxito

Para entender y dar seguimiento al proceso investigativo, se define que es un indicador de éxito, siendo definido como una medida objetiva y cuantificable que se utiliza para evaluar el progreso y logro de los objetivos específicos en una organización, proyecto o programa. Estos ayudan a establecer si se están alcanzando los resultados deseados y si la estrategia implementada es efectiva.

Por consiguiente, Molas (2002) identifica 65 indicadores potenciales, dentro de los cuales se dan a conocer como: comercialización de tecnología, actividades empresariales, asesorías y contratos, comercialización de instalaciones, investigación por contrato,

colaboración en investigación académica, flujo de personal, prácticas de estudiantes, actividades de aprendizaje, alineación curricular, redes sociales y difusión no académica.

En este apartado se utilizará uno de los indicadores expuestos por Molas, y será el de colaboración en investigación académica, alineación curricular, redes sociales. Los posibles indicadores potenciales para tener éxito.

Colaboración en investigación académica:

Dentro del proceso de investigación el cual se realizó en diferentes momentos, se puede señalar que se colaboró en los siguientes aspectos

- ✓ Seguimiento y supervisión del departamento de psicología.
- ✓ Colaboración de personal docente y administrativo.
- ✓ Seguimiento del personal docente en la formulación del proyecto entre la universidad y el establecimiento.
- ✓ Colaboración entre estudiante y padres de familia.
- ✓ Colaboración con el departamento de terapia de lenguaje.

1.22 Límites y Alcances de la Investigación

Para Hernández et al. (2010), considera que los límites y alcances de la investigación son: "El alcance o profundidad de un estudio que está determinado, en gran medida, por los antecedentes de investigación; es decir, por el conocimiento existente a partir de las investigaciones previamente realizadas acerca del tema y fenómeno que se pretende abordar".

Es decir que la investigación de los antecedentes da la extensión de un proyecto; este estudio, que por medio de la observación se realizó de manera descriptiva y explicativa de acuerdo a la profundidad con la que se abordó, tuvo limitantes con el tiempo al acceso a la información de sus antecedentes e instrumentos de recolección de datos.

Según Hernández et al. (2010), para "este tipo de estudios se debe tener como finalidad el conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular". (p.81).

Los límites que se tuvieron en la realización del proyecto de investigación, se detallan a continuación:

- ✓ El corto tiempo para el levantamiento de información y aplicación del instrumento de la encuesta.
- ✓ El poco acceso a la obtención de información.
- ✓ El conflicto entre personal administrativo y padres de familia.
- ✓ El corto tiempo para la elaboración del proyecto.
- ✓ Agendas laborales establecidas en la institución.
- ✓ Inclemencias climáticas afectaron la presencialidad en el proyecto.

Dentro de los alcances identificados en la elaboración del proyecto, se describen a continuación:

- ✓ Brechas comunicacionales entre personal de la institución y padres de familia
- ✓ En la institución Lola Carrera de Schlesinger se identificó la falta de comunicación asertiva con los encargados de los niños.
- ✓ El estudio se realizó con padres de familias o encargados de los niños y a trabajadores del establecimiento.
- ✓ Para el análisis de la información recolectada se utilizó la metodología del análisis cuantitativo y cualitativo.
- ✓ Para el levantamiento de la información se aplicaron las técnicas de observación, la entrevista y la encuesta.

1.23 Cronograma del diagnóstico

Sánchez (2015) considera que "El cronograma se utiliza para diversas actividades; cuando se trabaja y planean las formas en que se realiza, se llevan a cabo las tareas; generalmente se usa de manera inconsciente casi toda la vida". De manera que sirve para llevar un orden en el tiempo y cumplir cada objetivo trazado; así cumplir con las actividades asignadas y realizar una meta o proyecto.

Figura No. 9 Cronograma del diagnóstico

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	S1.	S2.	S.3	S4.	S1.	S2.	S.3	S4.	S1.	S2.	S.3	S4.
Propedeutico			■	■								
Acercamiento con la empresa						■						
Recopilación de datos							■	■				
Elección												
Periodo de observación							■	■				
Envío de encuesta a colaboradores									■	■		
Interpretación de y elaboración de informes										■	■	
Entrega de informe fase diagnóstica											■	■

Fuente: Elaboración propia

1.24 Proyecto a Desarrollar

El proyecto a desarrollar se titula Estrategia de Comunicación externa de los medios de comunicación alternativos en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, con los resultados obtenidos en la elaboración del diagnóstico se logró identificar ciertas debilidades que permitió dar inicio al proceso de investigación, tal como: la falta de un protocolo de comunicación entre padres y maestros, un protocolo de emergencias para maestros y la falta de estructura de mensajes en los canales de comunicación.

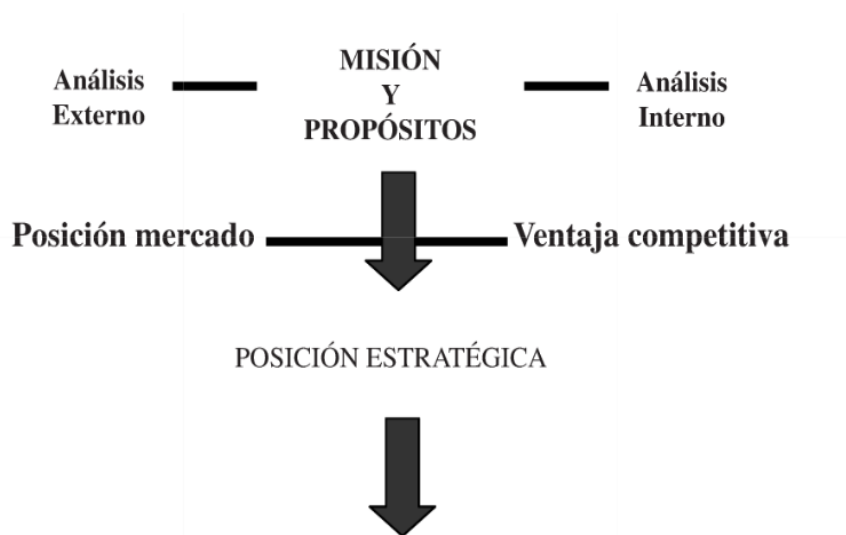
Capítulo 2

2. Plan estratégico de comunicación

Se define el plan estratégico de comunicación (PEC) como un proceso por el que se plantea o establece el objetivo general, el "para qué" de la comunicación, es decir que se especifican los medios y recursos a trabajar, como el canal comunicativo, las acciones a realizar, todo lo que conlleva a la ejecución de los objetivos específicos. Aljure (2015) Un plan estratégico de la comunicación es plantear una idea o un objetivo general. ¿Para qué voy a hacer este proyecto? Y se escribe un plan de comunicación, y se presenta en un documento para analizar la aprobación de la ejecución y observar la viabilidad de la estrategia.

En este caso se analizó el objeto de estudio y se determinó la forma de llevar a cabo una acción. Se elaboró un cuadro para presentar dicha estrategia.

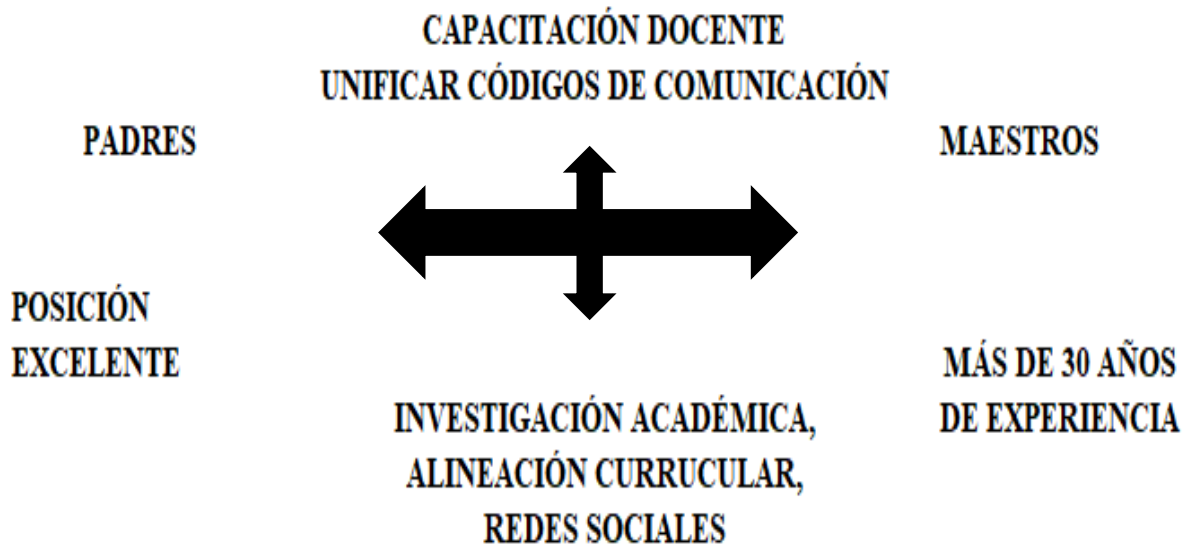
Figura No. 10. Modelo de plan de comunicación hospitalario



Fuente de información: Plan de comunicación hospitalaria. Dolores Méndez Prieto

Figura No. 11. Plan de Comunicación

Con base al modelo, el plan de comunicación hospitalaria se acopla al plan de lo que se quiere trabajar en Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.



Fuente de información: Elaboración propia.

2.1 Plan de comunicación

De acuerdo con Ferrán E. (2016), para comprender el concepto de plan de comunicación, "es la preparación de un documento que recoge la gestión de la comunicación entre una organización y sus públicos". El plan de comunicación puede realizarse de forma general, atendiendo a todos los públicos de la organización, o para una meta concreta". (p.87).

Se elabora un escrito en dónde se plantea la estrategia comunicacional en un tiempo específico. A diferencia del plan estratégico de comunicación, el plan de comunicación es general; abarca todo el proceso sin entrar en detalles.

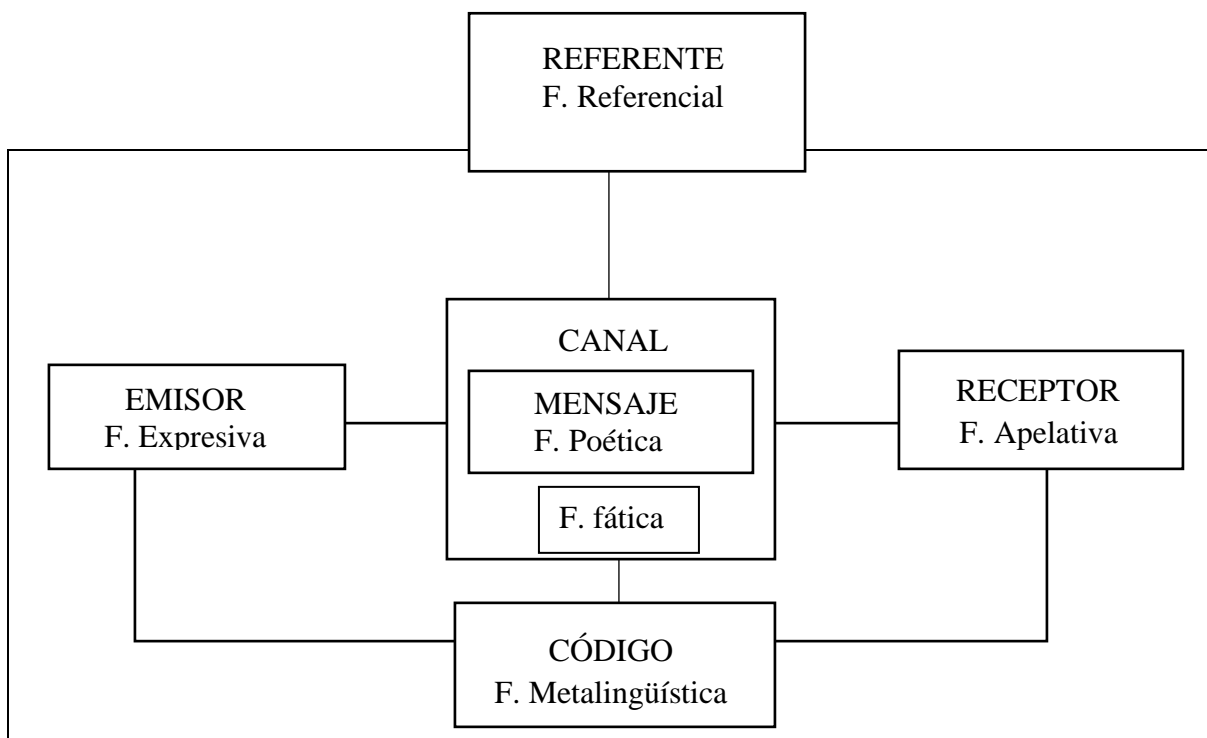
Se considera que uno de los mejores métodos para enseñar es comunicar lo que se desea lograr. En este caso, se impartirá una capacitación a padres de familia para proyectar una imagen institucional y coordinar de una mejor manera los códigos ya establecidos por la institución.

2.2 Elementos comunicacionales

Los elementos comunicacionales ayudan a comprender la complejidad de los procesos comunicativos presentes en las interacciones sociales. Torres (2019) explica que estos elementos tienen diferentes funciones, de los cuales se describirá cada uno de ellos para comprender el proceso comunicativo; si falta uno de ellos, la comunicación tendría barreras de comunicación y/o fallas de comunicación entre emisor y receptor.

La comunicación es el elemento por medio del cual se desarrolla una sociedad. Para Flores (2006), comunicar es la acción y el efecto de hacer al otro participe de lo que uno tiene, manifestar, consultar. Sea cual sea el concepto que se escoja para definir el término comunicar, se debe cuidar de incluir los elementos indispensables.

Figura No. 12
Elementos de la comunicación y funciones de lenguaje



Fuente de información: Las funciones del lenguaje según Román Jakobson.

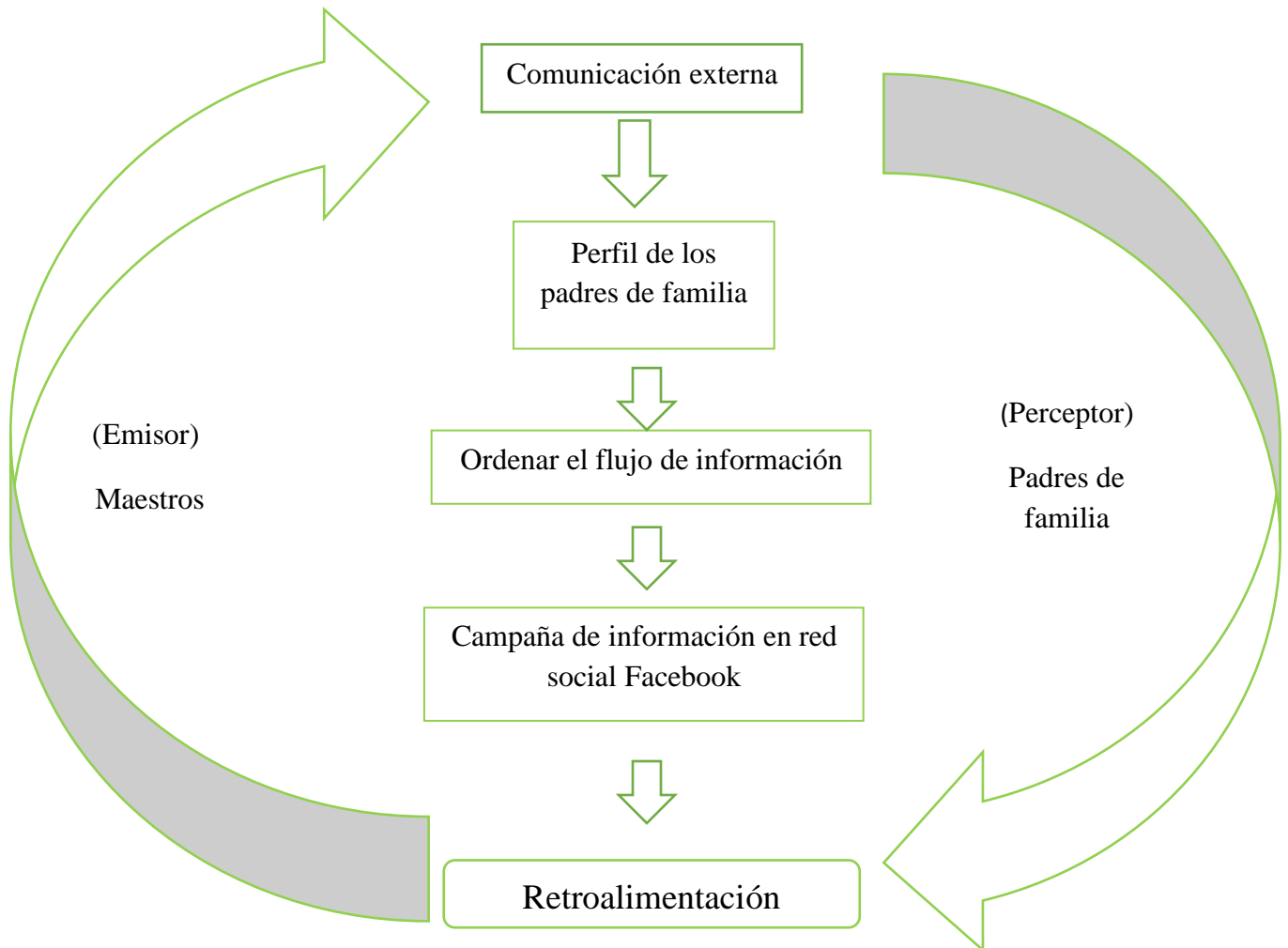
2.2.1 Elementos de comunicación Lola Carrera de Schlesinger

Con este modelo se puede describir la estructura de comunicación institucional en Jardín de niños Lola Carrera de Schlesinger. Se analizan los diferentes elementos comunicativos y se identifican de acuerdo a las áreas que tiene.

- Emisor: Es la institución educativa Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger; la presidenta de las comisiones Rosario García de Murales.
- Receptor: Son las personas que hacen uso de la institución como padres de familia.
- Mensaje: Es todo lo que el emisor formula con signos y símbolos que le dan un significado al proceso de comunicar una idea o expresar un sentimiento o emoción. Y en el jardín infantil el mensaje es toda la información que gira en torno a los niños que estudian ahí.
- Canal: Es el medio por el cual llega el mensaje al receptor. En el caso del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, el canal por el que transmiten sus mensajes es Facebook, agenda, teléfono, circular, correo y plataforma Geducar.
- Código: Es el conjunto de signos estructurados que se decodifican al interactuar. Como el idioma. En la institución Lola Carrera de Schlesinger, actualmente el código es el lenguaje español en forma escrita, por lo que se propone al público externo que, en caso de no responder a las notas circulares, deberá reaccionar con un *like* en publicación o una llamada en horario hábil.
- Contexto: Es un centro educativo que forma valores en niños y niñas.
- Retroalimentación: Es el interés que el padre de familia demuestra asistiendo a las actividades y reuniones de sus hijos.

Elementos de comunicación de la Institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger
Este esquema representa los objetivos del plan de comunicación.

Figura No. 13



Fuente de información: Elaboración propia

2.3 Objetivos del plan de comunicación

General

- Proponer un canal de comunicación en la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger. Padres y maestros.

Específicos

- Usar un canal de comunicación con el que los padres de familia se identifiquen y se les facilite.
- Realizar campaña de información en la red social Facebook sobre la responsabilidad de la formación en niños y niñas.
- Actualizar el plan operativo anual acorde al perfil de los padres de familia.

2.4 Estrategia

Piñero (2014): "Se trata de pensar cuáles son los canales adecuados al servicio de unos objetivos previamente planteados y, lo más importante, después de un análisis y reflexión sobre la situación en la que nos encontramos". (p.145). Entonces la estrategia es el planteamiento de métodos para lograr un objetivo.

En el estudio de comunicación de la Institución Jardín de Niños Lola Carrera de Schlesinger, en la estrategia se usará la comunicación como un punto de partida para lograr los objetivos planificados. Es decir que ellos brindan un servicio a la población guatemalteca a niños, jóvenes y adultos; en el caso de la educación, ellos forman valores ciudadanos y espirituales; por ser una institución de beneficencia, ellos no dan a conocer sus obras sociales; es una organización sin fines de lucro. Sin embargo, es una institución privada que presenta una deficiencia en la comunicación con su público externo.

Sorsa J. (2023) define la estrategia de la comunicación externa como todo aquello relacionado al proceso de una organización para transmitir la información a personas o entidades con las que se relaciona. La estrategia consiste en la creación de mensajes estructurados y usar varios medios de comunicación para un mayor alcance. Esto establece y mantiene relaciones positivas; analizar la institución, determinar objetivos, definir una audiencia, como en este caso son los padres de familia, y establecer mensajes de contenido valioso. Desarrollar un plan de trabajo y medir los resultados. [Recuperado de] sernagr.com/blog/estrategias-de-comunicación.

En la elaboración del diagnóstico después de analizar y reflexionar la información recolectada y obtenida de la entrevista, se determina la deficiencia en canales de comunicación, que son dispersos, por lo que provoca una fuga de la información en la comunicación externa.

Para corregir esta falla en la comunicación externa de la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, se propone conocer el perfil de los padres de familia que optan por el servicio social de la institución, y en este plan de comunicación estratégica se asignarán en la categoría de tipología de cliente. De este modo, es necesario trabajar en los medios digitales que más utilizan los padres de familia; en este caso es la red social Facebook, y se lanzará una campaña de información para padres de familia. Así mismo, se medirá la interacción y retroalimentación. Antes de hacer cualquier tipo de publicación con línea gráfica, mensajes clave y video institucional. Para observar el comportamiento de las interacciones antes de ejecutar el plan estratégico.

Desde esta premisa se puede decir que la estrategia a utilizar es la comunicación ascendente debido a que la participación de grupos según el modelo de la comunicación ascendente, las personas necesitan ser escuchadas. En este caso, los padres de familia deben ser un eje central; deben sentir que son importantes, y que se les escucha lo que tengan que decir, sin importar que su petición se implemente, si sea o no funcional. Es parte del proceso de recibir la información, y tomar la responsabilidad de retroalimentar la comunicación.

Brindar confianza es una de las áreas que se debe trabajar en cuanto a la comunicación organizacional externa. Para llegar a un mutuo acuerdo. Así, actualizar la metodología de comunicación y establecer estos criterios cuando sea necesario.

2.5 Acciones de la estrategia

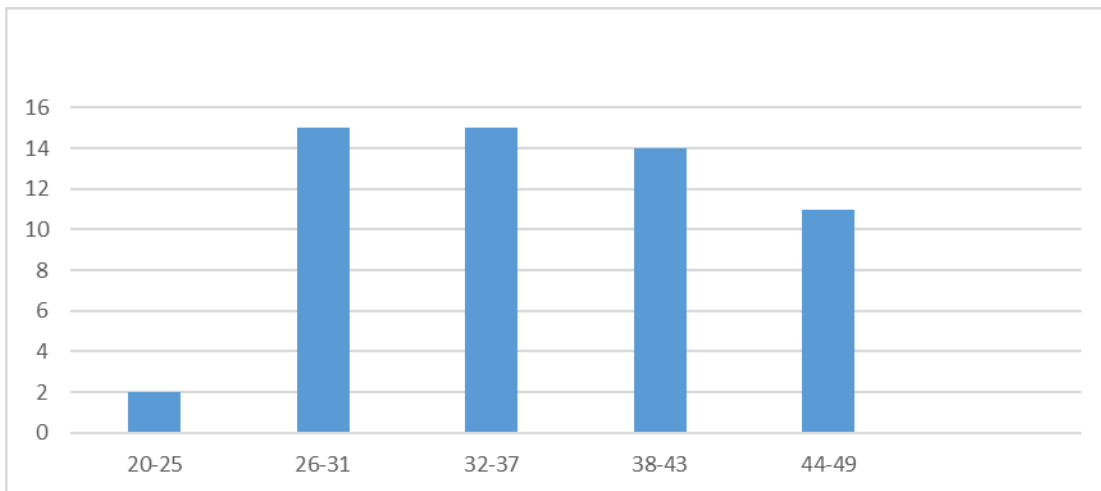
Cómo establece Oliveira (2018), los procesos sociales tienen el poder de modificar el comportamiento y la capacidad de decisión de las personas. Por ello, se busca la interacción a través de actividades como las que se describen a continuación:

Estas actividades se llevarán a cabo bajo la autorización y supervisión del departamento de psicología del Jardín Lola Carrera de Schlesinger. La persona que ejecuta el proyecto es la estudiante Sullybeth Hernández, quien elaboro lo siguiente:

- Elaborar un video institucional para padres de familia e indicar los medios de comunicación de uso oficial.
- Los medios a utilizar serán la agenda, circular y la red social Facebook. Aquí podrán interactuar en grupo o por Messenger.
- La agenda servirá para enviar tareas de los niños.
- La circular es enviada para notificar actividades necesarias y de suma importancia que los padres deben atender.
- La red social Facebook debe tomarse como un recordatorio de las actividades que se les notificó, en el cual deben responder en horario hábil.
- Incentivar las respuestas por el medio en el que se traslade la información. En tal sentido, se usarán frases motivacionales de Leo Tolstoy tales como: "los guerreros más fuertes son el tiempo y la paciencia" "El niño reconoce a la madre por la sonrisa" Entrevistar a padres de familia para determinar sus perfiles.
- Actualización del protocolo de comunicación
- Se trabajo el eje perfil de padres de familia. Esto es con el fin de abordar a los padres que presenten fallas en la comunicación.
- Realizar capacitación a padres de familia sobre la importancia de la comunicación en la etapa escolar y su repercusión en el aprendizaje del niño.
- Proyección sobre la comunicación asertiva.
- Reforzar la comunicación y retroalimentación en Facebook con mensajes claves. Que se detallan más adelante.

Gráfica 23

Edad de los padres de familia del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

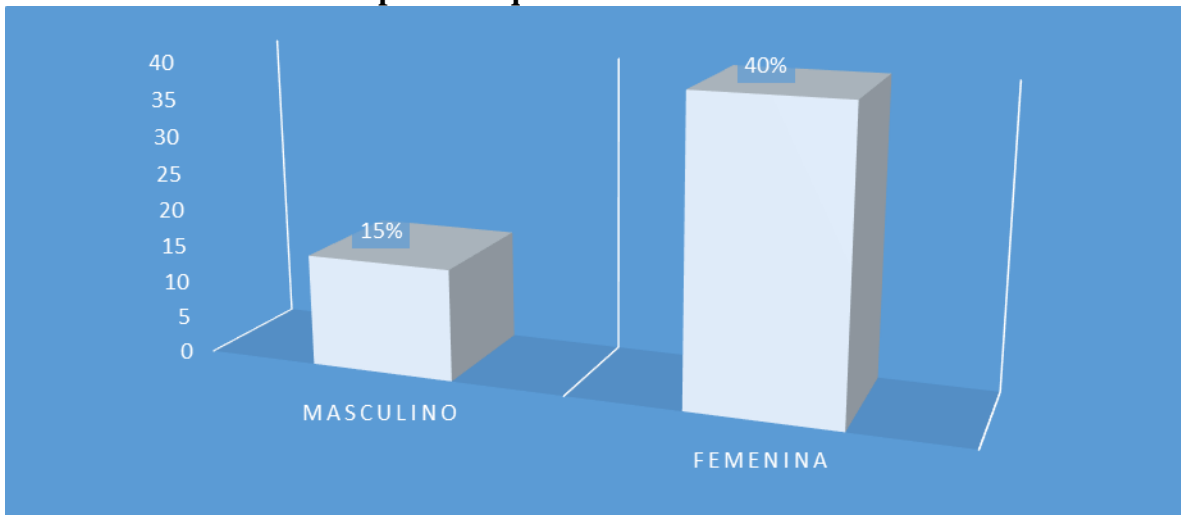


Fuente: Elaboración propia

Datos recolectados de encuesta realizada a padres de familia, la mayoría se encuentra entre la edad de 24 y hasta los 48 años.

Gráfica 24

Sexo del personal que conforma el Jardín Infantil



Fuente de información: Elaboración propia

La institución está conformada mayormente por mujeres, lo que se refleja en la gráfica, considerando que el 40% de las trabajadoras representan al sexo femenino y solamente el 15% representan al sexo masculino.

2.6 Público objetivo

Ocampo (2014) define “El plan de comunicación debe pensarse desde la perspectiva de las personas. No tendría sentido que el plan de comunicaciones centrara en todas las expectativas en el crecimiento financiero de la organización. Según el modelo de la comunicación ascendente y participativa, los grupos y organización integralmente tienen la necesidad de comunicarse. Todos en la práctica deben tener la posibilidad de ser escuchados y ser incluidos en los asuntos decisivos de la organización.”

En efecto, la comunicación desde la perspectiva de las personas a las que se dirige el proyecto de comunicación debe ser minuciosa y muy específica; debe tratar de llegar a hacer conciencia en el pensamiento del público objetivo, que en este caso son los padres de familia. Para que puedan accionar y se logre el objetivo comunicacional, es necesario conocer el perfil de ellos y ubicarlos en una categoría o características de los padres que gustan de la institución y los que muestran poco interés del jardín de niños Lola Carrera de Schlesinger.

Dentro de las características que describen las encuestas que se realizaron a los padres que gustan de la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger están:

Categorías cómo:

Tabla 2. Categoría de padres

Administración de empresas	5
Ama de casa	3
Analista de compras	2
Área operativa	2
Auxiliar fiscal	2
Bachillerato en computación	2
Comerciante	9
Contabilidad	2
Empresaria	1
Gerente de operaciones	2
Investigadora	1
Licenciada en comunicación	2
Master en atención integral en salud	5
Maestras de educación primaria urbana	4
Perito Contador	2
Secretaria	2
Servicio al cliente	2
Universitaria	1

Fuente: Elaboración propia.

Estas categorías presentan características siguientes:

- Son personas formales, amables.
- Les gusta la metodología.
- El factor que les afecta es el tiempo.
- Se adaptan a los métodos.
- Padres protectores.
- Padres muy ocupados.
- Padres amorosos.
- Personas enfocadas.
- Personas dedicadas a su profesión.
- Les gusta actualizarse.
- Madres solteras.
- El cuidado de sus niños lo dejan a los abuelos o hermanos.

2.7 Mensaje clave

Ocampo (2014) define el mensaje clave como un sistema de señales preventivas es un código de seguridad, los horarios y la regular asignación de espacios para personal de planta puede ser un código de signos formal. La sistematización de las acciones comunicativas como manuales de procesos, organización y métodos, conforman los sistemas de información que regularmente se soporta en las tecnologías de comunicación y de información, las denominadas TIC. Sin embargo, existe un tipo de códigos tácitos no formales. Estos códigos, aunque no están escritos hacen parte fundamental del clima de la organización.

En este caso, en la Institución del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, el mensaje debe cumplir con un sistema de señales y códigos fáciles de comprender, es decir los horarios, espacios para la realización de actividades, métodos y signos que todos los profesores y padres de familia comprendan.

Dentro de los mensajes que se estima utilizar para la campaña de concientización sobre la importancia de la comunicación en la etapa escolar y su repercusión en el aprendizaje del niño, son:

➤ **No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy**

Este mensaje responde al compromiso con la institución e invita a las personas a ser constantes, y motiva a realizar una acción en tiempo sincrónico.

➤ **Con una reacción puedes cambiar tu entorno**

Esta frase invita a la reflexión, a tomar una decisión y cambiar una conducta para mejorarla.

➤ **Cada vez que participas, la vida suma.**

Esta frase es de carácter motivacional, para que los padres de familia sientan la inclusión por parte de la Institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

2.8 Indicadores de las acciones

Aljure (2015) señala que a partir de la revisión de varios aspectos relacionados con este tema y sin perder de vista que el -PEC-, como resultado de un proceso de planeación, tan solo define los indicadores para que posteriormente sean usados durante las fases de ejecución y control al implementar el plan. Por lo tanto, se pueden definir los indicadores de las acciones, uno de los resultados de las encuestas, que son:

- Cantidad de sugerencias que los padres de familia hicieron.
- Número de padres que respondieron positivamente.
- Los años que tienen de usar el servicio educativo de Lola Carrera de Schlesinger.

Por otro lado, si se miden indicadores de impacto en este caso, puede ser:

- El total de respuestas que se obtuvo de las encuestas que se realizaron,
- ¿Cómo valoran los padres de familia el servicio de la institución?
- El alcance que tienen en la población
- Evaluar prácticamente la reacción de los padres de familia al funcionamiento de los procesos comunicacionales en las métricas de redes sociales.

2.9 Recurso Humano

Aljure (2014), conceptualiza y describe el recurso humano como: es todo aquel esfuerzo realizado por una persona que le permita realizar una acción o medición vinculada con aspectos de auditoría y control. (p.211) a continuación se describe el recurso humano que se utilizará para dicho proyecto, siendo:

- Estudiante Sullybeth Adriana Hernández Alvarado, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación quién elaboro el Plan Estratégico de Comunicación.
- Eliet Vásquez Dardón Departamento de Psicología a cargo del proyecto.
- Rosario Garcilla Muralles, directora departamental de Guatemala jornada matutina. en plan diario en Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- Padres de familia usuarios de la institución Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- Diseñador de contenido. Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación Sullybeth Adriana Hernández Alvarado
- Encargada del plan y estrategia de comunicación Sullybeth Adriana Hernández Alvarado estudiante de Escuela de Ciencias de la Comunicación,
- Maestros de Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- Coordinador M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán
- Asesor M.Sc. Brayan Torres
- Asesor Licdo. Eliot Morales

2.10 Financiamiento y presupuesto

En este apartado se trata de optimizar el recurso y hacer una contabilidad de los gastos generados en el proyecto y parte de la planificación.

Tabla 3. Descripción de financiamiento

RECURSO	COSTO
Medición- Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación	Q.250.00

Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	
Diseñador de contenido Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q.2,500.00
Capacitador Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q1,500.00
Internet Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q.1400.00
Copias e impresiones Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q.250.00
Transporte estudiante de la Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q.500.00
Computadora Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación. Sullybeth Adriana Hernández Alvarado	Q.500.00
TOTAL	Q6,900.00

Fuente: Elaboración propia.

2.11 Beneficiarios

- 175 niños y niñas de Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- Según datos del Jardín Infantil Lola Carrera de Shlesinger, son 150 padres de familia que buscan el servicio y formación para sus hijos.

- 18 maestros que laboran incluyen personal del área administrativa y operativa de la institución del jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.
- Público en general que busque el servicio de la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

2.12 Áreas Geográficas de Acción

- Briceño (2021) considera como “un espacio físicamente definido dentro del cual se desarrolla la acción social, es decir en donde se desarrolla el proyecto; de acuerdo a esto el proyecto adquiere un significado constituido para la acción humana.” La cita hace referencia a una extensión territorial, pero se presta para definir que las áreas geográficas de acción dentro de la institución Lola Carrera de Schlesinger se localizan en la Calzada Roosevelt sobre la 4ta calle 12-30 de la zona 11 de la ciudad capital de Guatemala.
- Las acciones a realizar son: comunicación externa con maestros, departamento de psicología.

2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla 4. Presupuesto de estrategia

Actividad	Objetivo	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Producir material gráfico digital con mensajes	Lanzar mensajes clave con el objetivo concientizar a los padres de familia y lograr la retroalimentación con el centro educativo	Q2,500	-Estudiante de ECC -publicista	Ciudad capital de Guatemala		1-6-2024
Realizar	Lograr interacción	Q600	Capacitador Estudiante	Ciudad capital de		1-6-2024

publicaciones periódicas	Con el público objetivo		de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación	Guatemala		
Convivencia día del padre	Buscar el contacto emotivo dar prioridad a público objetivo	Q500	Capacitador Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación	Ciudad capital de Guatemala		1-6-2024
Realizar capacitación con padres de familia (presencial)		Q1,500	Capacitador Estudiante de Escuela de Ciencias de la comunicación, Encargada del plan y estrategia de comunicación	Ciudad capital de Guatemala		1-6-2024

Fuente: Elaboración propia.

2.14 Cronograma del Plan de comunicación

Tabla 5. Cronograma de planificación

Plan estrategico de comunicación	Julio			Agosto			Septiembre		
Actividades									
presentación del plan de comunicación									
Diseño del material grafico									
publicaciones periodicas									
Retroalimentación									
Entrega de productos en borrador									

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 3

3.1 Ejecución del plan de Comunicación

- Eje: perfil de padres.
- Manual de comunicación tipo folleto del proceso de comunicación en jardín infantil, Lola Carrera de Schlesinger.
- Afiches informativos.
- Video institucional.
- Publicaciones en redes sociales.
- Trifoliales.

3.2 Informe de ejecución

De acuerdo con Arbeláez, Pulido y Gélvez en su informe de ejecución de bienestar familiar (2022), definen un informe como: "La ejecución de operaciones que reflejan un presupuesto mensual y anual con el propósito de efectuar el seguimiento a la ejecución de las metas de un proyecto". Entonces se entiende que un informe es un resumen detallado desde el inicio de un procedimiento con objetivos, alcances, y limitaciones, que determinan la resolución de un problema. El cual requiere un recurso humano y económico. (pág. s/n)

Para tener una idea de la ejecución de este proyecto, se iniciará por describir la detección del problema en la fase diagnóstica, bajo la autorización y supervisión del supervisor designado por la dirección del jardín infantil. Como primer punto se hace una observación del establecimiento para detectar puntos a trabajar; posterior a esa información se realiza un instrumento de recolección de datos, en conjunto de una entrevista, para suprimir posibles fallas y focalizar el planteamiento del problema, el cual se determina de la siguiente manera: ¿Estudio de los canales de comunicación alternativa en la institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger?

Luego de esta premisa, se procede a elaborar un plan de comunicación y una estrategia para realizar mejoras a los procesos de comunicación en una institución educativa; este plan se realiza con base a los datos que se recolectaron en las encuestas realizadas al grupo objetivo y a trabajadores de dicha institución. Esta muestra se interpreta de manera

cuantitativa y cualitativa, el resultado que arroja es que existe una cantidad de canales de comunicación por la que dispersa la información, en el que al mismo tiempo crea una barrera en la codificación del receptor, lo cual conlleva una deficiencia en la retroalimentación.

En efecto, el impacto de esta falla comunicativa se refleja en la falta de respuesta de los padres, identidad e imagen del establecimiento, en cuanto a la misión para lo que fue diseñado el servicio, y la falta de atención a los niños y niñas del Jardín Infantil Lola Carrera.

3.3 Creación de línea gráfica de publicación

Se realizan las publicaciones en borrador y se elige un diseño el cual se transmiten mensajes para compartir en la página y motivar la interacción del público objetivo.

3.3.1 Objetivo

- Lograr la retroalimentación del grupo objetivo por parte de padres de familia.

3.3.2 Medio utilizado

Facebook

3.3.3 Presupuesto utilizado

Q500.00

3.3.4 Resultados obtenidos o esperados

- Se realiza un conteo de las interacciones de los perfiles y se toma como base el perfil Lola Carrera.
- Se espera que la interacción de los padres sea constante y de manera atenta, y puedan comentar si tienen alguna sugerencia, duda o comentario.

3.3.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)

Plantilla de línea gráfica en publicaciones

Figura No. 14



Fuente de información: Elaboración propia.

Plantilla de línea gráfica para video

Figura No. 15



Fuente de información: Elaboración propia.

Plantilla de felicitación de cumpleaños para niños y padres
Figura No. 16



Fuente de información: Elaboración propia.

3.4 Mensaje clave

Presentación descansador mensaje clave 1

Figura No. 17



Fuente de información: Elaboración propia.

Presentación descansador mensaje clave 2

Figura No. 18



Fuente de información: Elaboración propia.

Presentación descansador mensaje clave 3

Figura No. 19



Fuente de información: Elaboración propia.

3.5 Manual Institucional estilo folleto del Jardín Infantil Lola Carrera

3.5.1 Objetivo

- Aportar una metodología para que la institución cuando lo requiera pueda ejecutar líneas de información.
- Actualizarse constantemente, con la interacción en redes sociales según el estudio curricular, con el indicador de éxito redes sociales.

3.5.2 Medio utilizado

Escrito

3.5.3 Presupuesto utilizado

Q. 1000.00

3.5.4 Resultados obtenidos o esperados

- Implementaron la línea de comunicación humana.
- Se elaboró el perfil de padres.
- Se estableció un protocolo de comunicación entre padres de familia y maestros
- Se creó un espacio específico para el estudio de los niños.
- Se estableció como canal de comunicación la red social de nombre *Facebook*.

3.5.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)

Portada del manual de comunicación Lola Carrera de Schlesinger

Figura No. 20



Fuente de información: Elaboración propia

Collage de fotos Prevención de emergencia de Temblores

Figura No. 21



Fuente de información: Elaboración propia.

3.6 Elaboración de video institucional

3.6.1 Objetivo

- Informar a la comunidad educativa
- unificar los códigos comunicacionales, para maestros y padres de familia en cuanto a la dispersión de la información.

3.6.2 Medio

Red social Facebook

3.6.3 Presupuesto

En el presupuesto requerido para la elaboración del video se cotizo a un costo de Q. 1,500.


3.6.4 Resultados obtenidos o esperados

- Comentarios positivos y más interacción por parte de la comunidad educativa.
- Que puedan estructurar sus mensajes en redes sociales.
- Planificar sus mensajes para hacer una comunicación asertiva.
- Qué les permita proyectar una imagen institucional
- Retroalimentación al padre de familia

3.6.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)

Guión Técnico

Figura No. 22




Guión Técnico
Lola Carrera de Schlesinger

Locución 1 (sobrio)	1 Departe de la institución Jardín infantil les enviamos un cordial Saludo, mi 2 nombre es (nombre y apellido), y para brindarles un mejor servicio, se les 3 informa a padres de familia que a partir de los próximos días el canal de difusión 4 oficial será el perfil de Facebook. 5 (15seg.) 6 para que esté atento a las publicaciones que se harán 7 con el motivo de recordarles las actividades de agenda de sus hijos. Y demás 8 información de su interes.
MEDIO PLANO	
SFX(video) narración y texto	9 También podrá consultar dudas por mensajito a Messenger 10 en horario hábil según la indicación del maestro.
Locución 2	
video (Plano frontal)	11 EP1. persona vestida con blusa formal de color azul o amarillo 12 EP2. presentable, agradable, con gestos abiertos. 13 EP3. fondo departamento de psicología, dirección (oficina) 14 EP4. habla en tono suave, seguro y formal. 15 EP5. gesto sonriente y mirada feliz.
Locución 3 (despedida)	16 los invito a que en este canal de difusión oficial 17 dejen sus reacciones y sus comentarios

Fuente de información: Elaboración propia.

Guión Literario Figura No. 23



GUIÓN LITERARIO EPS 2024
LOLA CARRERA DE SCHLESINGER
Video institucional
Vías de información oficial
PRODUCCIÓN: Sullybeth H.
Presentador: Mary

Locución 1 (sobrio)	1 Buen día estimados Padres de familia 2 Le saludamos de Jardín Infantil Lola Carrera. 3 Mi nombre es (Mary), 4 En esta ocasión les brindamos Información importante. 5 Para una mejor comunicación. 6
Medio Plano	7 Les recordamos nuestro canal de difusión oficial 8 Es el perfil de Facebook. (15 seg) 9 En este canal se comparte la información general 10 De actividades. Publicaciones de las evidencias de 11 Actividades significativas de la jornada educativa. 12
Locución 2 SFX narración del texto	13 A través de este canal puede consultar dudas por mensaje 14 De texto al perfil de cada maestra, siempre recordando 15 El horario hábil de atención. 16
Locución 3	17 Los invito a que nos sigan en nuestro canal oficial y dejen 18 Sus reacciones al finalizar el video. 19 ¡Gracias!

Fuente de información: Elaboración propia.

3.7 Creación del perfil de padres de familia

3.7.1 Objetivo

- Conocer el perfil de los padres de familia para poder estructurar mensaje.
- Trabajar las publicaciones e interacción con ellos acorde al perfil
- Mantener una comunicación asertiva con el público objetivo.
- Lograr por medio de dicha herramienta la retro alimentación.

3.7.2 Medio

Los medios de uso oficial red social Facebook, agenda

3.7.3 Presupuesto

Q500.00

3.7.4 Resultado obtenido o esperado

Se espera que la institución a partir de este método tome como base para dirigir sus líneas de comunicación acorde a los intereses de su público objetivo en este caso padres de familia y así impactar de manera positiva en los niños y niñas para los que presta el servicio.

3.7.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)

Figura No. 24

Base de la descripción Eje perfil de padres de familia
de la Institución Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

Categorías

Administración de empresas	5
Ama de casa	3
Analista de compras	2
Área operativa	2
Auxiliar fiscal	2
Bachillerato en computación	2
Comerciante	9
Contabilidad	2
Empresaria	1
Gerente de operaciones	2
Investigadora	1
Licenciada en comunicación	2
Master en atención integral en salud	5
Maestras de educación primaria urbana	4
Perito Contador	2
Secretaría	2
Servicio al cliente	2
Universitaria	1

Características

- Son personas formales, amables
- Les gusta la metodología
- El factor que les afecta es el tiempo
- Se adaptan a los métodos
- Padres protectores
- Padres muy ocupados
- Padres amorosos
- Personas enfocadas
- Personas dedicadas a su profesión
- Les gusta actualizarse
- Madres solteras
- El cuidado de sus niños lo dejan a los abuelos o hermanos.

Fuente de información: Elaboración propia.

3.8 Campaña de información

3.8.1 Objetivo

- Remarcar los medios de información de uso oficial
- Por medio de afiche, trifoliales y video institucional

3.8.2 Medio

Impreso y digital

3.8.3 Presupuesto

El presupuesto responde al diseño e impresión de las encuestas, que en total se invirtió la cantidad de Q. 500.00

3.8.4 Resultado obtenido o esperado

El afiche va en la parte de la entrada para que el padre de familia lo pueda ver e identifique los canales de uso oficial del jardín infantil. Se espera que le pueda tomar foto, y mantener los canales de información presentes para retroalimentar los mensajes.

3.8.5 Evidencia del material (Fotografías, Capturas de pantalla, Imágenes)

Afiche informativo

Figura No. 25



Fuente de información: Elaboración propia.

Figura No. 26. Tríptico informativo

REQUISITOS

niños

- Certificación de nacimiento
- Fotocopia de carné de vacunas actual.
- Constancia de asignación de código personal o carta extendida por los padres en dónde certificar que el niño no ha estudiado.
- Constancia escolar (si a estudiado)
- Solvencia de pago
- Carta de conducta del año anterior
- La edad debe estar cumplida hasta el 31 de diciembre

Padres

- Fotocopia del DPI de ambos padres
- Constancia de ingresos de ambos padres
- Fotocopia de DPI del encargado[en caso de emergencia]

Vías de información

Lola carrera

4ta calle 12-30 zona II de la ciudad capital

Tel: 24722405

ascavip.lolacarrera@gmail.com

Actividades especiales

- Escuela para padres
- Evaluación y terapia de lenguaje
- Talleres sensoriales
- Paseos y visitas pedagógicas
- Educación de la fe católica
- Bautizos (opcional)
- Vacunas
- Día de la familia
- Programa de emprendimiento
- Festival
- Clausura
- Reciclaje
- Actividades Extra-aula y con la comunidad
- Curso de vacaciones
- Evaluación Psicológica

Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

Inicial
Pre-primaria
Primaria

Fuente de información: Elaboración propia.

Figura No. 27. Interior del contenido del tríptico informativo

Misión

Somos una asociación humanitaria integrada por voluntarios y un equipo de trabajadores que siguiendo la mística de San Vicente de Paul, ofrece a las familias necesitadas, acciones y servicios solidarios en apoyo al mejoramiento de su calidad de vida.

Visión

Transformar con acciones solidarias a personas en situación de pobreza para mejorar su entorno

Valores

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Honestidad
- respeto

PROGRAMA DE BECAS

Respondiendo a nuestra mística vicentina el Jardín, como una entidad no lucrativa, cubre la diferencia del valor real de la educación que reciben los alumnos (autorizado por el ministerios de Educación)

Una educación para toda la vida

creciendo con tigo!

45 años de educar con amor... el Jardín Lola Carrera es una institución con una larga trayectoria, experiencia y certificación con calidad educativa, pertenecemos a la asociación de señoras de la ciudad de San Vicente de Paul.

Brindamos en el área educativa:

- Estimulación Oportuna
- Metodología Intuitiva (basada en el CBN, Agazzi, Ausubel, Brunner)
- Idiomas inglés, kachikil, Música y física.
- Desarrollo humano, y educación de la fe.
- Formación cívica y ética
- Media jornada: 7:00 a 1:30
- Jornada completa: 7:00 a 17:00 horas (traer refacción y almuerzo)
- Inscripción anual Q850
- Cuota mensual PRE-PRIMARIA Q425
- Cuota mensual Primaria Q475 de noviembre a noviembre.

Servicios

Nivel inicial
maternal : 2 años
Nursery: 2 años ó meses

Nivel Preprimario
Prekinder: 3 años ó meses
Kinder: 4 años ó meses
Preparatoria: 5 años ó meses

Nivel primario
Primero: 6 años ó meses
Segundo y tercero con certificado aprobado.

Procedimiento

- Entregar la papelería completa en secretaría y llenar la solicitud de ingreso.
- Al entregar la solicitud se le asignará cita para evaluación psicológica.
- Los viernes se entregará las hojas de aceptación con fecha y hora de inscripción.
- El día de la inscripción se les dará la lista de útiles, modelo del uniforme y cita para toma de fotografía para el carnet.

Fuente de información: Elaboración propia.

3.9 Cronograma general

Figura No. 28. Cronograma del proyecto

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	S1.	S2.	S.3	S4.	S1.	S2.	S.3	S4.	S1.	S2.	S.3	S4.
Propedéutico												
Acercamiento con la empresa												
Recopilación de datos												
Elección												
Periodo de observación												
Envío de encuesta a colaboradores												
Interpretación de y elaboración de informes												
Entrega de informe fase diagnóstica												
Plan estratégico de comunicación	Abril				Mayo				Junio			
Presentación del plan												
Diseño de material gráfico												
Publicaciones periódicas												
Retroalimentación												
Entrega de productos en borrador												
Plan estratégico de ejecución	Julio				Agosto				Septiembre			
Corrección 1												
Corrección2												
Corrección3												
Retroalimentación												
Fase de ejecución												
Elaboración de video Institucional												
Perfilación de padres de familia												
Ejecución y medición de publicaciones												
Elaboración de campañas informativa												
Elaboración de diseño de impresos												
Elaboración de Afiche												
Elaboración de Tríptico												
Elaboración Manual Institucional												
Correcciones												

Fuente de información: Elaboración propia.

3.10 Conclusiones

1. Se analizó la comunicación alternativa en el jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger, y los canales de comunicación son varios, dentro de los cuales se puede mencionar, *correo, teléfono, circular, notas, agenda, plataforma Geducar y Facebook*. Medios que son funcionales por la variedad de personas que forman parte de la población objeto de la estrategia. Algunas personas prefieren hacer llamadas, otras prefieren enviar mensajes, y otros siguen el uso de la plataforma geducar, o usar otras formas de comunicarse. Por tanto, se determina dispersión de la información sin llegar a elemento de retroalimentación. El emisor no se enfocará en todos los canales al mismo tiempo, lo cual provoca fuga de información.
2. Se conoció que el medio que más integra la comunicación en el jardín infantil y su grupo objetivo es la red social *Facebook* y *la agenda escolar*; por ser una red social que todos manejan para el entretenimiento, las notificaciones funcionan como recordatorios, y la agenda es por excelencia un método educativo. Al combinar estos dos canales, la retroalimentación se encauza en reacciones de las publicaciones que los maestros hagan como recordatorio de las tareas que han asignado en la agenda.
3. Se actualizó el método de comunicación que más integra la comunicación, siendo la red social *Facebook*. Se hizo una línea gráfica con colores institucionales y formatos para estructurar mensajes y presentar videos. También se dio a conocer cuál era el medio de comunicación de uso oficial. Con una campaña informativa de forma impresa y digital. Se elaboró un manual institucional.
4. Se determinó el perfil de padres que conforman la comunidad educativa para poder elaborar dichos mensajes. Se llevó a cabo una encuesta con 12 preguntas, que describe el nivel socioeconómico y demográfico. Se destaca que la mayoría de personas son oficinistas, abogados, administradores de empresas y docentes, amas de casa y estudiantes universitarias, entre las edades de 25 a 40 años. Por

ocupaciones laborales se les dificulta hacer un seguimiento muy constante de las actividades de sus hijos. La realización de las actividades y productos comunicativos fueron una clave para la reorganización de actividades, colaboración y aporte de productos comunicacionales. Con respecto al estudio, se encontraron nuevas líneas de investigación, como el estudio de redes sociales y mensajes comunicativos, así también el estudio de comunicación interna en Lola Carrera de Schlesinger.

3.11 Recomendaciones del proyecto

A la comisión escolar del Jardín Infantil Lola Carrera se sugiere: Fortalecer sus medios de comunicación alternativos, siendo estos: *Facebook*, *la agenda* y *materiales impresos*, para mantener informados a los padres de familia. Se sugiere a la dirección del centro educativo que monitoree los medios de comunicación de uso oficial. Realizar capacitaciones sobre la tecnología de la información y comunicación a padres y a maestros con el código de comunicación descrito en el manual de comunicación institucional Eje perfil de padres de familia, y si fuera necesario hacer mención de alguna actividad emotiva como felicitar el cumpleaños de los padres más cumplidos.

Continuar con un estudio de comunicación y los distintos tipos de signos lingüísticos: Por la naturaleza de la institución, estos cambian constantemente por el desarrollo de los niños y las diferentes etapas del servicio que presta la institución. Prevenir actividades, actitudes y proveer herramientas de salubridad. Del mismo modo, se recomienda realizar otro estudio de evaluación de esta red social *Facebook*, debido a que es un instrumento válido para procesos educativos, por lo que se sugiere integrarlo dentro de la dinámica educativa del jardín infantil. En consecuencia, se conoció que es una red social digital que sirve para el entretenimiento y el tráfico de información, no obstante, en la institución se da a conocer como método de recordatorios educativos, y es el medio por el cual se da la retroalimentación de la comunidad educativa.

Se actualizo, el método de comunicación que más integra la comunicación, siendo la red social *Facebook*. Se hizo una línea gráfica con colores institucionales y formatos para estructurar mensajes y presentar videos. También se dio a conocer cuál era el medio de comunicación de uso oficial con una campaña informativa de forma impresa y digital. Se elaboró un manual institucional. Se recomienda a las y los docentes del jardín Lola Carrera realizar mensajes estructurados, esto con el fin de facilitar la comprensión visual; la decodificación del mensaje de manera clara y concisa, y así evitar cualquier ruido de comunicación y ambigüedades.

Se determinó el perfil de padres que conforman la comunidad educativa para poder elaborar dichos mensajes. Se llevó a cabo una encuesta con 12 preguntas, que describe el nivel socioeconómico, demográfico y se destaca que la mayoría de personas son oficinistas, abogados, administradores de empresas y docentes, amas de casa y estudiantes universitarias, entre las edades de 25 a 40 años. Por ocupaciones laborales se les dificulta hacer un seguimiento muy constante de las actividades de sus hijos. Por lo que se recomienda utilizar dípticos informativos y resguardar la integridad de los niños, en las publicidades antes descritas.

3.12 Referencias Bibliográficas

- Christiane Nord, (2012) Las funciones comunicativas en el proceso de traducción: un modelo cuatrifuncional. Núcleo, Vol. -2010.
- Rivas N. (2022) Enciclopedia de ejemplos 30 ejemplos de función poética [recuperado de blog] <https://www.ejemplos.co/15-ejemplos-de-funcion-poetica/#:~:text=La%20funci%C3%B3n%20po%C3%A9tica%2C%20tambi%C3%A9n%20denominada%20est%C3%A9tica%2C,utiliza%20para%20producir%20un%20efecto%20est%C3%A9tico.&text=La%20funci%C3%B3n%20po%C3%A9tica%2C%20tam>
- Rabotnikof V. 2024 enciclopedia de ejemplos función poética [Recuperado de blog] <https://lenguaje.com/funcion-poetica/#ixzz8gRjMeper>
- El mundo infinito, modelo de comunicación de Shannon y Weaver, [Recuperado de blog] https://elmundoinfinito.com/modelo-comunicacion-shannon-weaver/?expand_article=1
- Ramiro MC Donald (2017) Las funciones de la comunicación de Román Jakobson en la Era digital.
- Jürgen Habermas agosto 2015: Acción comunicativa, reflexividad y mundo de vida. [Recuperado de Blog] [JÜRGEN HABERMAS: ACCIÓN COMUNICATIVA, REFLEXIVIDAD Y MUNDO DE VIDA | Acta Sociológica \(elsevier.es\)](https://www.elsevier.es/acta-sociologica/journalarticle/S0018-0319(15)00001-0)
- El valor de la palabra, Bogdan Piotrowski, (2010) La meta de la comunicación.
- El valor de la palabra, Méndez Pablo F. (2010) el proceso de pensar: el hombre ante el desafío de ratificar su identidad.
- Prieto Castillo Daniel (2020) tipos de comunicación [Recuperado de blog] Artículo Rod melgarejo <https://todosobrecomunicacion.com/comunicacion-educativa/>.
- Federación de enseñanza Salud laboral, Imma Badía Camprubí. El acoso de los padres es un problema para los docentes españoles.

- Cómo atender a los medios de comunicación en un centro, En caso de crisis en un centro educativo (2010) San Vicente Alicante [Recuperado de] <https://www.librouro.com/libro/ver/426837-como-atender-a-los-medios-de-comunicacion-en-caso-de-crisis-en-un.html>
- García C Artículo Teoría de la comunicación Humberto Eco, claves para entender la comunicación en la era digital [Recuperado de Blog] <https://teoriaonline.com/teoria-comunicacion-umberto-eco/>
- Castro Miranda Greccy, (2021) artículo científico comunicación asertiva desde la psicología de la educación.
- Aljures, A. (2015) Plan Estratégico de Comunicación Método y recomendaciones prácticas para su elaboración.
- Costa C. y Piñero T (2014) Estrategias de comunicación multimedia
- Gauchi. Juan (2017) Planificación estratégica de la comunicación en redes social
- Interiano, C. (2006) Semiología y Comunicación
- Matilla K. (2018) Como hacer un plan estratégico de comunicación
- Timón J (2017) Organización y Control del plan de medios de comunicación
- Menendez P y Dolores M. (2010) El plan de comunicaciones hospitalario: Herramienta de gestión sanitaria.
- Ocampo M. (2015) Atlántica de comunicación, Comunicación empresarial Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones.
- Morson G. (2024). Leo Tolstoy Russian write. The editors of Encyclopaedia Britannica [Recuperado de] <https://www.britannica.com/biography/Leo-Tolstoy>

- Saber es práctico (2022) las 10 mejores frases [Recuperado de] <https://www.saberespractico.com/frases-celebres/leon-tolstoi/>
- Análisis de datos según Sampieri(2024): Guía completa y práctica para investigadores - Conectando ideas[Recuperado de Blog] <https://conectandoideas.net/analisis-de-datos-segun-sampieri/>
- Revista estratégica (2015) Indicadores de gestión para proyectos de investigación y extensión en instituciones de Educación [Recuperado de] <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151352656013.pdf>
- Profundidad o alcance de los estudios cuantitativos(2019) – Investigalia[Recuperado de blog] <https://investigaliacr.com/investigacion/profundidad-o-alcance-de-los-estudios-cuantitativos/#Los%20Estudios%20de%20Profundidad%20O%20Alcance%20Explicativo>
- *Westreicher, G. (2020) [recuperado de] <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>*
- <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1>
- Rodríguez Alonso, Juan José (2014) muestreo y preparación de la muestra [recuperado de] https://elibro.net/es/ereader/uscg/43107?as_all=Muestra&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Martín Alvira, F (2011) la encuesta una perspectiva general metodológica [Recuperado de blog] https://elibro.net/es/ereader/uscg/52043?as_all=Encuesta&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Sampieri (2023) Guía completa y practica para investigadores-conectando ideas [Recuperado de] <https://conectandoideas.net/analisis-de-datos-segun-sampieri/>

- La Agenda según la secretaria de Educación Pública (2020) Agenda digital educativa [Recuperado de blog] <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/3507/agenda-digital-educativa-2020>
- JARDIN INFANTIL LOLA CARRERA DE SCHLESINGER - 00-11-0794-42 (Centro Educativo en Ciudad Capital) Párvulos - Colegio en Guatemala (colegiosenguatemala.com)
- <https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=kjahqUGz&id=5956505F46101D5614FB99E7A9D73F62FCB0B03A&thid=OIP.kjahqUGzw3IHvVU->
- <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-mision-segun-autores/>
- Misión, visión y valores de una empresa: qué son, y ejemplos (psicologiaymente.com)
- Arce Burgoa, Luís Gonzalo (2010) COMO LOGRAR DEFINIR OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES
- Rosario Peiró (2020) Público Objetivo <https://economipedia.com/definiciones/publico-objetivo.html#:~:text=El%20p%C3%BAblico%20objetivo%20es%20el%20conjunto%20de%20consumidores%2C,del%20producto%20o%20servicio%20que%20ofrece%20la%20empresa.>
- Para Rovetto y Fernández (8-jun-2015) articulo el problema de investigación [Recuperado de blog] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022#B20
- https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Para Rovetto y Fernández (8-jun-2015) articulo el problema de investigación- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022#B20
- La formulación de la situación problema en las tesis del doctorado en psicología de la Universidad Nacional de Rosario: errores comunes y propuestas de solución. Enseñanza e Investigación en Psicología [Recuperado de] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29242798005>
- https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/10313.pdf
- https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

- Rocio Cetino (2024) Biografía de Margarita Carrera, escritora guatemalteca | Aprende Guatemala.com
- Avila, Gonzales, Cilea, La triangulación metodológica como método de la investigación científica. Apuntes para una conceptualización [recuperado de blog] artículo científico Dialnet-LaTriangulacionMetodologicaComoMetodoDeLaInvestiga-7248603.pdf
- Bienestar familiar (2022) [Recuperado de] https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p8.gf_procedimiento_elaboracion_y_presentacion_de_informes_de_ejecucion_presupuestal_v5.pdf
- Norman k. Denzin, Yvonna S. Lincoln (2015) Métodos de recolección y análisis de datos: Manual de investigación cualitativa Vol. IV
- Mocada J. (2024) comunicación externa [Recuperado de] <https://clientify.com/blog/marketing/comunicacion-externa>.



Anexo 2. Funciones del lenguaje 1

Referencial, emotiva, apelativa, fática, metalingüística, ~~poética~~

	Variable que debe observar	Sí	No	Notas
--	----------------------------	----	----	-------

	Ruidos y Barreras Ambientales	Si	No	Ruido solo interno(niños) barreras de comunicación no hay.
	Psicológicos		No	
	Administrativos		No	
	Tecnológicos/físicos		No	

Anexo 3. Clima laboral 1

 *construyendo futuro*  **Clima laboral o clima organizacional:** Analiza el estado de ambiente, diálogo organizacional, sentimientos, emociones, motivación, conducta, entre otros.

	Variable que debe observar	Sí	No	Notas
	Sentido de pertenencia	Si		Hacer muestras
	Cultura de la calidad	Si		
	Participación y trabajo en equipo	Si		
	Manejo del rumor	Si		
	Promoción de la cultura organizacional	Si		
	Estabilidad laboral	Si		
	Servicios salud integral	Si		
	Protocolo covid	Si		
	Beneficios adicionales a ley	Si		
	Seguridad Industrial	Si		Actividades y alimentación a niños
	Capacitaciones	Si		Depto. Psicología escuela de padres y externo Jasper active excell.
	Políticas de desarrollo laboral		No	
	Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos	Si		Ana luisa Paredes
	Celebraciones internas	Si		Cumpleaños, fest. Católicas fest. Culturales
	Política de puertas abiertas		No	
	Ambientes de trabajos adecuados	Si		

	Código de vestuario (uniforme)	Si		
--	--------------------------------	----	--	--

Anexo 4. Ámbito de comunicación externa 1

Ámbito de Comunicación Externa

	Variable que debe observar	Sí	No	Notas
	Campañas de comunicación a través de medios masivos (radios, prensa, televisión, Internet, revistas especializadas) y cómo se usan.		No	Página web
	Medios y canales			Agenda de niños llamadas circulares
	Página Web	Si		Asociación de señoras de la caridad
	Redes sociales: Cuáles y cómo se usan	Si		Facebook, twitter, instagram Inactivas.
	Revistas digitales		No	
	Canal de televisión		No	
	Radio en línea o programas de radio		No	
	Blogs informativos		No	
	Campaña de relaciones públicas		No	
	Campañas de comunicación o relaciones públicas, haciendo uso de medios alternativos: (congresos, simposios, patrocinios, ferias, activaciones BTL)		No	
	Otros		No	Bingo, como asociación venta de números de participación de padres.

Anexo 5. Responsabilidad Social 1



Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial

	Variable que debe observar	Sí	No	Notas
	Estrategias de responsabilidad social empresarial	Si		Ley pina Normativas establecidas por mineduc, Planes de prevención abuso sexual, bullyng, violencia.
	Patrocinios	Si		Casa sede y las señoras grupo de directivos
	Donaciones	Si		Colectivos
	Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural		No	Solo mineduc

Manejo de Crisis

	Variable que debe observar	Sí	No	Notas
	Estrategia para manejo de crisis		No	Sólo la dirección
	Manual de Crisis		No	
	Otros	Si		Guías de atención a crisis

Anexo 6. Comunicación virtual 1

Comunicación virtual/redes sociales			
Variable que debe observar	Sí	No	Notas
Cuentan con una estrategia digital	Sí		Solo de padres
Cuentan con un plan de contenidos	Sí		Cronograma de actividades generales
En qué plataformas se tiene presencia		No	
Seguidores Vistas Tráfico Interacciones		No	
¿Están optimizados los perfiles de las redes sociales?		No	
¿Cuál es la frecuencia de publicación en las distintas plataformas?		No	Depende de la maestra y dudas de los padres
¿Qué tipo de contenido funciona mejor?		No	Agenda
¿Qué días de la semana y horas funcionan mejor las publicaciones? ¿Se están consiguiendo los objetivos en redes sociales?		No	
¿Se está dando una buena atención al cliente en las redes sociales?		No	•

Anexo 7. Estudio de comunicación 1

Universidad de San Carlos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



Estudio de Comunicación Institucional

Estimados padres de familia, con el fin de conocer las rutas de información, se realiza la siguiente encuesta dirigida a padres de familia para conocer su experiencia y opinión de los diferentes medios de comunicación alternativa. Por lo que se presenta un cuestionario el cual agradecemos sea respondido y enviado en la agenda de su hijo/a. La información que se proporcione será manejada de manera anónima y confidencial.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y marque con una "X" dentro de los espacios circulares la opción que mejor describe su opinión.

1. Seleccione su sexo hombre o mujer

Mujer Hombre

2. ¿Cuál es su edad?

3. ¿En qué zona o (municipio)/ departamento vive?

4. Profesión u oficio a la que se dedica.

5. ¿Cuántos hijos tiene?

6. ¿Cuántos hijos tiene inscrito en el Jardín infantil Lola carrera?

7. ¿Grado que cursa su hijo?

Maternal

Preparatoria

Nursery

Primero Primaria

Pre-kinder

Kinder

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Formato de encuesta 1

Universidad de San Carlos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



Segundo Primaria

Tercero Primaria

8. ¿Qué opinión tiene del centro educativo Lola Carrera?

Buena Regular Prefiero no opinar

Muy buena Excelente Mala

9. ¿Considera que los medios de comunicación de la institución son efectivos para padres de familia?

SI NO

10. ¿Qué medios de comunicación utiliza más?

En la escala del 1 al 5 uno el que menos utiliza y cinco el medio que más utiliza.

Teléfono

Correo electrónico

WhatsApp

Plataforma institucional

Facebook

Agenda

Telegram

Otros _____

11. ¿Qué medio de comunicación recomienda para trasladar información de cualquier índole?

Seleccione con una X el medio que más recomienda

Teléfono

Correo electrónico

WhatsApp

Plataforma institucional

Facebook

Agenda

Telegram

Otros _____

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9. Formato de encuesta 1

Continúa...

Universidad de San Carlos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



12. ¿Qué sugerencia tiene para mejorar las líneas de comunicación?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 10. Encuesta a maestros 1

Universidad de San Carlos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



Estudio de Comunicación Institucional

Con el fin de conocer las rutas de información, se realiza la siguiente encuesta estimados trabajadores de Jardín Infantil Lola Carrera, para conocer su opinión de los diferentes medios de comunicación alternativa. Se le dará una serie de preguntas el cual agradecemos sea respondido. La información que se proporcione será manejada de manera anónima.

A continuación, se presenta un cuestionario, lea detenidamente y marque con una "X" dentro de los espacios circulares la opción que mejor describe su opinión.

1. ¿Especifique su sexo?

Mujer

Hombre

2. ¿Qué edad tiene?

3. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la institución?

4. ¿Cuál es su profesión ?

5. ¿En qué área se desempeña más?

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Formato de encuesta de maestro 1

6. ¿Tiene una comunicación clara con los padres de familia, cuando les comunica algo referente a sus hijos?

Sí No

7. ¿Sí la respuesta anterior fue si, o no explique por qué?
-

8. ¿Qué medios de comunicación son más efectivas para tener comunicación con los padres?

Correo electrónico
 Facebook
 Agenda escolar
 Circulares
 Llamada telefónica

9. ¿En qué grado califica el interés de los padres por sus hijos?

No muestra interés
 Poco
 Regular
 Bueno
 Excelente

10. ¿Cuál es su percepción sobre la responsabilidad de los padres a la atención brindada por usted?
-

11. ¿Cuál ha sido una barrera para lograr la buena comunicación con los padres de familia?
-

Fuente: Elaboración propia

Anexo 12. Formato de encuesta a maestros 1

Universidad de San Carlos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



12. ¿Considera que los medios de comunicación que utiliza la institución son efectivos?

13. ¿Cómo considera que puede lograrse una comunicación eficaz con los padres de familia, utilizando diferentes vías de comunicación?

14. ¿Qué recomendaría para que la comunicación de la institución y padres de familia sea beneficiosa para los alumnos?

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: Elaboración propia

Anexo 13. Matriz de datos cualitativos 1

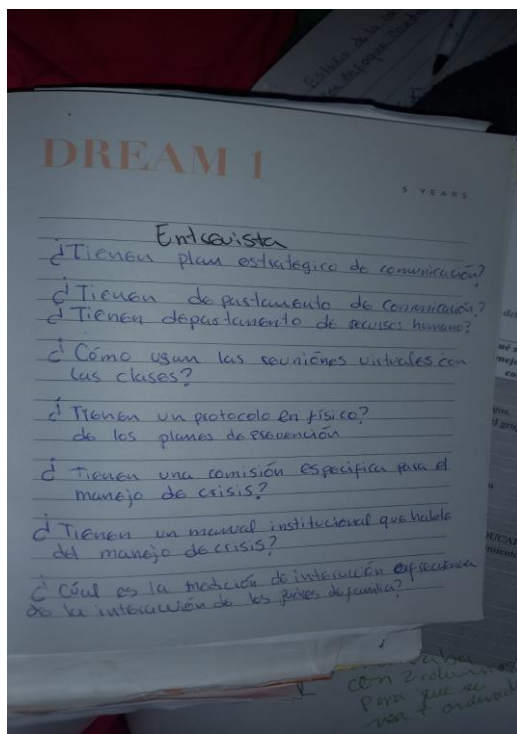
COMENTARIOS EN GENERAL	¿Qué sugerencia tiene para mejorar las líneas de comunicación?
Un espacio para resolver dudas entre padres y maestros	
Mejorar la atención en la transmisión del mensaje	
Incorporar WhatsApp, para trasladar información referente a pagos.	
Opción de WhatsApp sin opción de recibir respuesta dentro y fuera del grupo.	
participación de actividades escolares	
Centralizar la información en un solo canal	
Incorporar whatsapp	
Voluntad de parte de ambas partes maestros y padres	
Implementar Whatsapp, notificar el material con tiempo de anticipación	
Que la información la den anticipada	
Ninguna Línea de comunicación es clara y precisa	
Mejorar cada día	
Tener un grupo en donde este la maestra y que se publique más información en GEDUCAR	
Tener reuniones al mes para estar más al pendiente de lo sucedido dentro del establecimiento	
En agenda se llama más la atención	
Whatsapp o correo para no usar notas	
Un medio de comunicación más adecuado para interactuar	
Todo se encuentra muy bien, excelente comunicación	
Usar messenger	
Esclarecer dudas	
Actualización de GEDUCAR	
Atención a respuesta de la plataforma	
Una comunicación asertiva entre padres y maestros	

Fuente: Elaboración propia

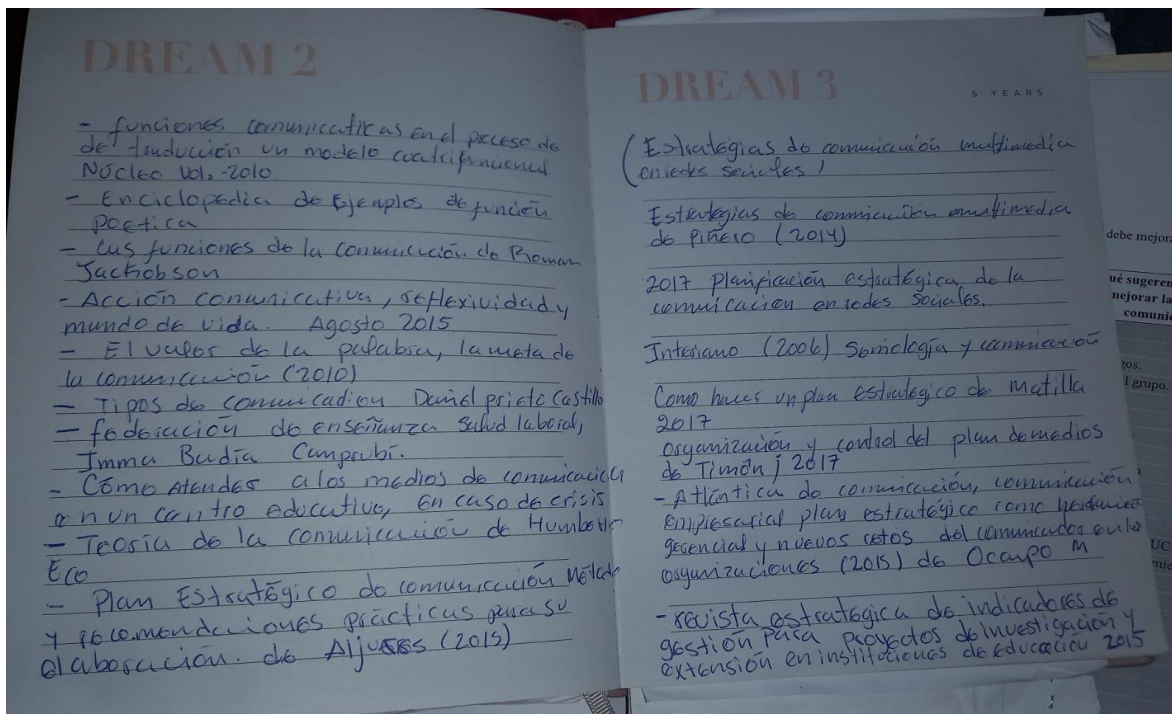
Anexo 14. Instalaciones de Lola Carrera 1



Anexo 15. Elaboración de entrevista 1



Anexo 16. Revisión de literatura 1



Anexo 17. Registro de horas de práctica 1



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2024



Registro de Horas de práctica

Nombre Estudiante: Nombre completo
 Registro Académico: XXXXXXXX
 Jefe o Encargado (a): Nombre y cargo
 Institución o Empresa: Nombre de la empresa
 Supervisor de EPSL: Nombre

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del 1 al 3	Junio	7		7		7		21	Descripción de las actividades realizadas durante la semana. Presentación del plan
2	Del 5 al 10	Junio	7		7		7		21	a preparación del plan
3	Del 12 al 17	Junio	7		7		7		21	elaboración de diapos
4	Del 19 al 24	Junio	7		7		7		21	en base de (congruencia (mies))
5	Del 26 al 1	Junio/Julio	7		7		7		21	vacaciones

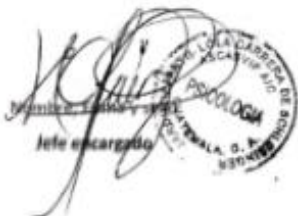
Anexo 18. Registro de horas de práctica 1

Sem. No.	Fecha	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total horas en la semana	Actividades realizadas
			Lun	Mie	Mie	Jue	Vie	Sab		
1	Del 7 al 9	Año	7		7		7		21	Descripción de las actividades realizadas durante la semana: construcción de pilas
2	Del 10 al 12	Año	7		7		7		21	resistencia de puentes
3	Del 13 al 15	Año	7		7		7		21	resistencia de muros
4	Del 16 al 18	Año	7		7		7		21	Distilación de acetato de boro
5	Del 19 al 21	Año	7		7		7		21	producción de acetato de boro (2,1) factor 0.7

Anexo 19. Registro de horas de práctica 1

Sem. No.	Fecha	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun	Mar	Mier	Jue	Vie	Sáb		
1	Del. 7 al 12	Aguosto	7		7		7		21	Descripción de las actividades realizadas durante la semana: supervisión
2	Del:	Agosto	7		7		7		21	entrega de productos
3	Del:	Aguosto	7		7		7		21	y agudecimientos
TOTAL HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS 300										

Nota: Diariamente puede ser registradas de 1 a 8 horas de trabajo virtual o presencial



 Jefe encargado

Nombre y Firma
 Supervisor/a EPSL

Figura No. 29

Informe detector de plagio



Informe del Detector de Plagio Viper

informe final 17 oct lita corregido 1.docx escaneado 1
2024



Consultar informe completo en el siguiente enlace:
<https://drive.google.com/file/d/1BZJK0jKas1NW1A9GaHWyv0aRAhXIotTK/view?usp=sharing>