



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y
Opinión Pública



**ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PLATAFORMA *CLASSROOM*
DENTRO DEL CLAUSTRO DE DOCENTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Registro Académico No. 100009961

Guatemala, octubre de 2018



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y
Opinión Pública



**ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PLATAFORMA *CLASSROOM*
DENTRO DEL CLAUSTRO DE DOCENTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

Trabajo presentado por

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Previo a optar al título de

Maestro en Artes con especialización en Comunicación Estratégica y Opinión Pública

Guatemala, octubre de 2018

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos

Secretario General

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Representantes docentes

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu
Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez
Representantes estudiantiles

Lic. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario

Terna Examinadora

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo
Dra. Karla Guisela Herrera Santos
M.A Walter Estuardo Pérez Ramírez



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



Guatemala, 31 de octubre de 2018
Orden de impresión
No. 36-2018 GAMP/Machq

Estudiante
LUIS ARTURO PEDROZA GAYTÁN
Registro Académico No. 100009961

Estimado Estudiante Pedroza:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título **“ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PLATAFORMA CLASSROOM DENTRO DEL CLAUSTRO DE DOCENTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN”**, se emite orden de impresión.

Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

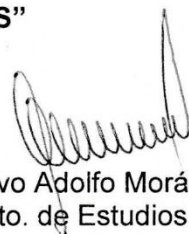
Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación estratégica y opinión pública.

Atentamente,

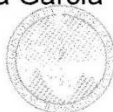


[Signature]
MSc/ Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

c.c. Archivo

“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Agradecimientos

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

A MIS CATEDRÁTICOS

Mtro. Morán, Mtro. Elpidio Guillén,
Dra. Karla Herrera, M.A. Walter Pérez,
Dra. Heidy Melgar, M.A Elizabeth Avalos.

Dedicatoria

A DIOS Y A MIS SANTOS

Por darme la vida y guiar mi camino en todo momento.

A MI ABUELITA MILAGRO PEDROZA

Por su infinito amor y por estar siempre a mi lado

A MI HERMANO JEFRI

Por ser un amigo y mostrarme en cada momento su apoyo incondicional.

MÁSTER SERGIO MORATAYA

Por impulsarme a crecer académicamente y confiar siempre en mí.

ANABELLA DE SANDOVAL

Por brindarme todo su apoyo en cada momento incondicionalmente.

MASTER CLAUDIA MOLINA

Por su apoyo incondicional.

WITZY

Por su compañía y amor de siempre.

LUIS CANO

Por ser un amigo incondicional.

EVELIN HERNÁNDEZ

Por apoyarme en todo momento.

JOSUE ANDRADE

Por su amistad y apoyo.

ROSITA RODRIGUEZ

Por su amistad y hermandad.

AMIGOS Y AMIGAS

Betsy, Tati, Byron, Franky, Neko, Hilda, Krista, Karla, Jorge, Hugo Nery, Toje, Allan, Alejandra, Edgar, Dino, Yoli, Eduardo, Maribel, por su amistad de siempre.

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

Tabla de contenidos

Contenido	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I	1
Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Fundamentos epistemológicos	3
1.2.1 Opinión	4
1.2.2 Opinión pública	4
1.2.3 Estudio de opinión	5
1.2.3 Teoría de nativos digitales	5
1.2.4 Teoría de la aguja hipodérmica	8
1.2.4.1 Características particulares de la teoría de la aguja hipodérmica	9
1.2.5 Paradigma de Lasswell	9
1.2.6 Educación digital	11
1.3 Propuesta para la elaboración del diagnóstico	12
1.3.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	14
Capítulo II	17
Resultados del diagnóstico	17
2.1 Diagnóstico de comunicación	17
2.1.1. Políticas de comunicación	17
2.2 Estrategias de comunicación	17
2.3 Mapa de Públicos	18
2.4 Comunicación en crisis	19
2.5 Tendencia de Opinión pública	20
2.6 Agenda comunicacional	21
2.7 Comunicación y Opinión Pública	22
2.7.1 Análisis de resultados obtenidos de la observación	22
2.7.2 Análisis de resultados obtenidos de la encuesta	25
2.7.3 Análisis de resultados obtenidos de la entrevista	34
2.8 Árbol de problema	36
2.9 Propuesta de soluciones	37
Capítulo III	38
Propuesta de intervención	
3.1 Justificación	38
3.2 Objetivos	39
3.2.1 Objetivo General	39
3.2.2 Objetivos específicos	39
3.3 Público o públicos objetivo	40
3.4 Análisis del entorno	41
3.5 El mensaje	41

3.6 Estrategia	42
3.7 Tácticas	43
3.8 Canales y medios de comunicación	44
3.9 Herramientas de comunicación	44
3.10 Diseño y contenidos	45
3.11 Cronograma	47
3.12 Presupuesto	48
3.13 Control y seguimiento	49
Conclusiones	50
Referencias bibliográficas	51
Anexos	53

Listado de tablas

	Página
Tabla 1. Observación	15
Tabla 2. Entrevista	16
Tabla 3. Resultados de observación de campo	22
Tabla 4. Resultados de la entrevista	34
Tabla 5. Análisis de públicos	40
Tabla 6. Tácticas	43

Listado de ilustraciones

	Página
Ilustración 1. Paradigma de Laswell	10
Ilustración 2. Página social	46
Ilustración 3. Página ECC	66
Ilustración 4. Página de radio	66

Resumen

La utilización de las nuevas tecnologías en el proceso enseñanza-aprendizaje no debe de ser algo extra sino una herramienta integral en el aprendizaje de los alumnos. El uso de tecnología en la educación puede inspirar a los estudiantes interés y motivación que desemboque en un aprendizaje emocionante, significativo y relevante. El hecho de que los alumnos disfruten trabajando con tecnología puede ser un beneficio a largo plazo.

Por medio de la presente investigación se determinó que un porcentaje de docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala, afrontan algunas barreras de comunicación al utilizar la plataforma *Classroom*, esta es una herramienta implementada en la institución como parte de su actualización educativa ya que permite a alumnos y profesores comunicarse fácilmente dentro y fuera de la universidad, por medio de la comunicación efectiva bidireccional docente-alumno, además se establece el diagnóstico y propuestas de tácticas de las estrategia que se desea implementar para erradicar la problemática de la optimización del uso de la plataforma.

A raíz de esta implementación existe aprobación y desaprobación tanto por parte de estudiantes como por docentes lo cual es un problema para el desarrollo educativo ya que el docente es el que tiene que fomentar la participación y utilización de la misma para optimizar, es por ello que surgió la problemática del uso de *Classroom*, la cual a través del estudio pertinente se dio a conocer, los resultados bajo un proceso establecido, analizando las diversas causas y consecuencias, a través de un árbol de problemas, que genera la problemática de aceptación y uso. Para el análisis del estudio se utilizaron teorías tales como la de la aguja hipodérmica, paradigma de Laswell y nativos digitales así mismo se analizaron los resultados bajo las teorías establecidas para darle fundamento al estudio.

Introducción

El estudio de opinión pública de la plataforma *Classroom* dentro del claustro de docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación surge por la importancia que tiene la aplicación de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje con una metodología adecuada para su uso ya que muchos docentes se limitan a la utilización de las mismas, por seguir una cultura tradicionalista o por falta de factibilidad de la tecnología en el área que laboran, es por ello que es importante resaltar que la tecnología es una herramienta muy valiosa porque permite aprender de forma divertida, constructiva y creativa a los alumnos, si se utiliza de forma equilibrada. También contribuye para el análisis pertinente de la herramienta desde su grado de optimización hasta su uso adecuado; asimismo, genera un nivel de aporte como investigador en el campo de opinión pública, bajo una investigación descriptiva con método mixto, en donde se maneja lo cualitativo (descripciones generales y análisis profundos) y lo cuantitativo (medición de fenómenos).

El principal objetivo de la investigación fue diagnosticar el impacto que tuvo la implementación de la plataforma *Classroom* en docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala, obteniendo como resultado general 88% de impacto positivo y 12% de impacto negativo lo que muestra que es aceptada por docentes, este resultado favorable se puede vincular con la teoría de la Aguja Hipodérmica, en donde los docentes se han dejado llevar por sus propios comentarios favorables para inyectarse las ventajas que tiene esta aplicación y hacer tendencia en opinión pública con dicho tema. Dentro de las propuestas planteadas para erradicar el 12% de impacto negativo están: Dar capacitación por niveles, básico, intermedio y avanzado de igual forma tutoriales con la intención de actualizar a los docentes y utilizar la plataforma *Classroom* de forma óptima.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes

Classroom es una plataforma virtual que ha tenido un impacto positivo en los estudiantes que manejan bien la parte tecnológica y negativo en algunos que no están actualizados en metodología del aprendizaje o por factores tales como: tiempo, edad, actualización, entre otros; lo mismo ocurre en docentes, con la variable que la mayoría prefiere las clases magistrales y entrega de tareas en físico porque según ellos: “el alumno recibe mayor conocimiento, lo aplica, lo retribuye e impacta”. El proyecto de la implementación de *Classroom* surge a finales del 2016 en la Escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala, con la intención de proyectar al estudiante a realizar sus actividades de aprendizaje y visualizar clases para retroalimentación de diversas temáticas, este proyecto tiene a bien facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje y permitir la actualización en factor tecnológico ya que se vive en un mundo globalizado y se debe estar a la vanguardia en la misma. Actualmente son dos años que se llevan trabajando con *Classroom* y ello implica una pertinente evaluación para analizar los resultados de su uso.

Anteriormente se han realizado estudios sobre la plataforma virtual Classroom, su uso, ventajas, desventajas y forma de funcionar dentro del proceso educativo y como herramienta del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Classroom tiene por ahora tres funcionalidades. En primer lugar, permitirá facilitar la asignación y recogida de trabajos o tareas. Los profesores podrán ver fácilmente quién ha entregado sus deberes y podrán ofrecer *feedback* sobre la marcha. En segundo lugar, servirá como herramienta de comunicación entre docentes y alumnos, permitiendo el intercambio de preguntas y otros mensajes. Finalmente, su tercer objetivo es servir como herramienta de

organización: los alumnos podrán ver fácilmente qué trabajos tienen pendientes de entregar, así como su fecha límite. (Gonzalez, 2014)

Cruz, establece que,

El avance significativo de las tecnologías de la información en el mundo actual implica que los estudiantes y docentes deben actualizarse con las nuevas herramientas electrónicas que se ofrecen en línea. Como resultado de la automatización de la información, se implementó la plataforma digital *Classroom*, con el objetivo de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, que beneficiará a catedráticos y estudiantes. (2017, p. 86)

También Cruz (2017, p. 86) trata sobre el tema de implementación y uso de la plataforma virtual *Classroom* y su objetivo es determinar la accesibilidad de los estudiantes Epesistas de Licenciatura a la Red informática Internet, con la intención de verificar su aceptación y acceso a la misma, para fortalecer y facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es por ello importante que la plataforma *Classroom* se utilice de forma adecuada y no se establezcan ambigüedades en los pasos para su uso, tal como se establece en el “Manual *Classroom* ESTUDIANTE” (2017) en el cual se da a conocer todos los lineamientos generales del uso de la plataforma: acceso, entrada, ambiente y tareas.

Algunos docentes con el afán de implementar la tecnología en el aula y utilizar una plataforma que facilitará el proceso de enseñanza-aprendizaje, crearon *Classroom* que actualmente le pertenece a Google, la cual es una de las plataformas *premium* que responde a las necesidades de todo docente.

Google *Classroom* es básicamente una especie de centro de control que permite organizar muchas de las actividades básicas que suceden al interior de la sala, por ejemplo, la asignación de tareas, la retroalimentación e incluso el diseño de la clase misma. En otras palabras, es una herramienta que estructura cada una de las partes de la enseñanza, permite un seguimiento del trabajo, y una comunicación efectiva y colaborativa entre estudiantes y profesores sin necesidad de hacer uso del papel. (Londoño, 2017)

Al respecto Guillén hace énfasis en su opinión con respecto a la plataforma *Classroom*:

Después de horas de ejercitación, lecturas, tutorías y muchos quebraderos de cabeza, he conseguido utilizar la plataforma *Classroom* en mi trabajo como docente. Lo primero que tuve que hacer fue reconocer la importancia de estar actualizado; además, aceptar que la función del profesor universitario ha cambiado con la incorporación de las tecnologías educativas y sus respectivas plataformas. Estas herramientas facilitan enormemente la labor de los integrantes de toda la comunidad educativa. (Guillén, 2018, pág. 5)

Es decir que todos los docentes deben estar actualizados y vinculados con la tecnología porque los tiempos son otros y se debe estar en constante cambio para adaptarse a las necesidades pertinentes.

Así mismo el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones representa la innovación en todas las áreas de la sociedad; incluso las dinámicas de la comunicación han sufrido cambios referentes a la utilización de herramientas digitales, debido a que la información se transmite de manera más rápida y eficiente, lo que ofrece una variedad de recursos al alcance de cualquier persona que quiera ampliar sus conocimientos. Es por ello importante evaluar cada semestre el uso adecuado a la plataforma *Classroom*, para que todos los docentes de Ciencias de la Comunicación estén orientados hacia el mismo objetivo, actualmente no se ha realizado una evaluación de impacto en los docentes, solamente se han escuchado opiniones vagas con respecto al uso de la misma. De igual forma la presente investigación tiene el objetivo de verificar el impacto que la plataforma tiene.

1.2 Fundamentos epistemológicos

El impacto de opinión pública que ha generado el uso de la plataforma *Virtual Classroom* se estudiará bajo tres teorías fundamentales, la primera de ellas: es la de Nativos digitales; relacionada porque explica como personas mayores han tenido que actualizarse a las nuevas tecnologías y así mismo como niños y adolescentes han desarrollado esta capacidad. La segunda teoría es la aguja hipodérmica, relacionada porque muchas veces el impacto negativo en una persona influye en otra

o viceversa y la opinión de cada uno se ve afectada y cambiada, y la última no es teoría, pero es un paradigma muy famoso denominado como paradigma de Lassweell en el cual con base a preguntas se encuentra una razón del porqué de la temática a trabajar lo cual ayuda a esclarecer muchos puntos de vista temático y aporta a brindar una opinión de impacto. Así mismo para un mayor análisis se tomarán en cuenta conceptos básicos que le dan soporte tales como: opinión, opinión pública y estudio de opinión pública.

1.2.1 Opinión

El término opinión, proviene del latín pinio, -onis, que significa concepto, los seres humanos ejercen juicios de valor sobre algo o alguien, es decir un concepto individual y propio en el cual no todos estarán de acuerdo. Este tipo de juicios es importante realizarlos, para verificar que se piensa o siente. Como indica Crespi (2000) dependiendo de los ambientes en los que se vive o interactúa con otras personas se dan ciertas transacciones.

Es por ello que emitir una opinión acerca del impacto que ha generado la aplicación de *Classrrom* en docentes, es sencillo porque cada quien dará su punto de vista y argumentación, lo complicado es llegar a un consenso general. Lo cierto es que la opinión puede ser o no ser cambiante; esto motivado por las experiencias, aprendizaje, conocimientos o investigaciones que se hagan o vayan adquiriendo a lo largo de la vida del ser humano.

1.2.2 Opinión pública

Hans Speier citado por Rivadeneira (1995, p.45) sostiene que pública es la opinión revelada a otros o cuando menos notada por otros. Se dice que la opinión pública conlleva dos niveles para su elaboración, la primera es la información teórica en la que se buscan las herramientas necesarias para la comprensión de los datos a analizar y la segunda es la investigación práctica en la cual se pueden medir opiniones y actitudes. Rivadeneira (1995)

Se puede decir que la opinión pública es revelar y explicar las decisiones y pensamientos acerca de algo o de alguien públicamente o en otras palabras hacerla del conocimiento de todos, ya sean de su interés o estén de acuerdo con ellas o no, convirtiéndose literalmente en una alternativa para la comunicación, ya que las demás personas pueden dar también sus opiniones a favor o en contra de lo que otros dicen.

En este caso la opinión pública que se va a generar es con base al diagnóstico del impacto que tiene la plataforma *Classroom* en docentes con el objetivo de dar a conocer si se le facilita o no el uso de la misma y qué ventajas tiene en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.2.3 Estudio de opinión

Estudio es el “Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer alguna cosa; y en especial trabajo empleado en aprender y cultivar una ciencia o arte”. (Bounocore 1976: p.543). Esto quiere decir que estudio de opinión es poner un cuidado meticuloso o un interés especial a algo que se quiere saber o aprender de la opinión pública, y que se puede dar a conocer principalmente a través de la encuesta. Este lleva a poner en evidencia cual es el interés, percepción o gusto de un grupo de personas en determinado tema, el tema que es de interés es acerca del impacto que tiene el uso de la plataforma *Classroom* en docentes, este estudio se debe estructurar a través de un diagnóstico y desarrollo pertinente.

1.2.3 Teoría de nativos digitales

Prensky (2001a) recoge también en su artículo "*Digital Natives, Digital Immigrants*" la idea de la crisis de la educación. De forma aún más radical que Tapscott argumenta que la razón de esta crisis se encuentra en el desajuste entre los currículos y metodologías y las necesidades de los estudiantes, es por ello que la Escuela de Ciencias de la Comunicación implemento el proyecto de *classroom* en el proceso de enseñanza-aprendizaje para anclar el currículo a desarrollar bajo una metodología actualizada.

La teoría de los nativos digitales establece que las nuevas generaciones están adaptadas con la interacción de diversos dispositivos electrónicos y el uso de ellos es óptimo, es por ello que al implementar en la Escuela de Ciencias de la Comunicación el uso de una plataforma digital para la interacción docente-alumno y viceversa, se marca la diferencia con otras unidades académicas debido a la actualización que se está implementando.

Dentro de esta teoría se reconocen dos grandes grupos, el primero de ellos son los hablantes nativos, es decir las nuevas generaciones que están vinculadas a la tecnología y tienen acceso a la misma, poniendo muchas veces en jaque al maestro, porque tienen mayor dominio, el segundo grupo son los inmigrantes digitales, que son generaciones que por x o y razón se han atrasado en el proceso de su formación profesional y cuando interactúan con estas nuevas generaciones tienen una gran desventaja, que marca la diferencia y es el uso de la tecnología, pero por medio de un proceso de formación sólido pueden llegar a dominarlo.

Los nativos digitales han desarrollado la capacidad de interpretación de imágenes, mapas mentales, representaciones tridimensionales, representaciones mentales de combinación de formas, descubrimiento inductivo, atención simultánea, porque están en constante interacción con la tecnología, y se van actualizando día a día, y todo ello son habilidades cognitivas que les permiten adaptarse a lo novedoso y les despierta la curiosidad al interactuar con algo digital y aunque al inicio parece complejo, conforme lo van descubriendo lo dominan y lo sugieren entre amigos se vuelve un tipo cadena trófica, en donde todos se actualizan entre todos y se llenan de información, entonces se puede establecer asertivamente que la plataforma *Classroom* a los alumnos se les facilitará si tienen acceso a la misma, pero a los docentes no, porque la interacción con la metodología tradicionalista para ellos es la mejor, pero la población estudiantil pide a gritos un cambio para sentirse identificados, y cuando un alumno se siente identificado con lo que hace, su aprendizaje es más afectivo, porque vive y siente lo que hace. En cambio, inmigrantes digitales están acostumbrados a una forma de trabajo más secuencial y ordenada, están luchando por enseñar a una población que habla un lenguaje completamente nuevo.

Es común escuchar que los estudiantes "no trabajan como se ha trabajado hasta ahora" y que han perdido el hábito de la lectura y la escritura, habilidades que han servido de base a la reflexión personal y el pensamiento crítico. Muy cierto lo anterior, pero es por ello que se debe establecer que la tecnología es un medio que facilita el aprendizaje, no asegura que se va a aprender; eso depende de las estrategias del docente cómo plantea la temática, cómo la desarrolla, el sentido de aplicación. Se debe tener claro que la plataforma *Classroom* que se utiliza en Ciencias de la Comunicación es un medio que facilita el aprendizaje y que su uso genera un impacto y que ese impacto establece una opinión pública que debe ser manifestada mediante un estudio pertinente.

Una de las teorías que se apega a este marco referencial es la Teoría de Nativos Digitales planteada por Marc Prensky quien presenta la "brecha digital" como el enfrentamiento en las aulas de dos generaciones: aquella que ha crecido con la omnipresencia de los dispositivos digitales, y que ya no puede entender el mundo sin ellos, y aquella que se creó con los libros y los profesores tradicionales, a la que le resulta cada vez más difícil llegar a su público más joven" (Prensky, 2001)

El estudio de nativos digitales establece el impacto producido por el desarrollo de la tecnología en la vida cotidiana de las personas y sobre todo, se marca una brecha importante entre los individuos que nacen y se desarrollan en el auge tecnológico y los que tratan de adaptarse a él, en consecuencia se manejan dos conceptos como ejes básicos: por un lado los nativos digitales, que son sujetos formados en el lenguaje digital de los avances tecnológicos, familiarizados con los ordenadores, internet, videojuegos, telefonía móvil, la música, etc. y por otro los inmigrantes digitales.

También establece que los inmigrantes digitales tienen cierta tendencia a guardar en secreto la información; los nativos digitales comparten y distribuyen información con toda naturalidad. Los procesos de actuación de los inmigrantes digitales suelen ser reflexivos y, por lo tanto, más lentos, mientras que los nativos digitales son capaces de tomar decisiones de una forma rápida, sin pensarlo mucho, el no pensar mucho y hacer las cosas rápidas son contradicciones con las cuales no están de acuerdo los docentes de Ciencias de la Comunicación.

1.2.4 Teoría de la aguja hipodérmica

Esta teoría se desarrolló entre 1900 y 1940 y dice que los medios de comunicación “inyectan” una información con un contenido que se da por cierto y verídico; es decir, que lo que un medio de comunicación diga (por ejemplo, que se desató una guerra) es cierto y de ninguna manera requiere ser verificado, de la misma manera ocurre con el uso de las plataformas, si se dice que la plataforma facilita el aprendizaje y retroalimenta cuantas veces sea necesaria, la información transmitida será verdadera hasta que no se realice un estudio pertinente que bote dicha opinión, es decir que algunos medios de comunicación transmite noticias y la población afianzada le da credibilidad a los mismos por no documentarse.

Debans (2010) en su blog establece: “hay diversos autores tales como Lang, Kurt y Lang que indican que esta teoría nunca existió como tal” pero actualmente vivimos en una sociedad que se mal informa por no documentarse asertivamente, creen que todo lo que dicen los medios de comunicación es verdadero, y para no ir tan lejos cuando un compañero habla mal de alguna técnica o método no se es capaz de experimentarlo para verificar si es o no efectiva, simple y sencillamente se sigue bajo ese concepto y no se aplica. La teoría de aguja hipodérmica se vincula perfectamente con el uso de la plataforma de *Classroom* en docentes de la ECC, porque hay docentes que no les gusta la actualización por el temor a no dominar, dejándose llevar por la opinión de los demás y no experimentando ellos mismos, se da mucho el caso de indicar que la plataforma no ayuda a alcanzar las competencias porque facilita mucho el proceso de enseñanza-aprendizaje, y así se transmite y se deja inyectar la actitud negativa con respecto a ello.

El toque final de este proceso lo dieron Raymond Bauer y otros, que demostraron dramáticamente que el público estaba lejos de ser pasivo; que iba buscando lo que quería de los medios de masas, interpretaba lo que encontraba en ellos para que respondiera a sus necesidades y predisposiciones y pocas veces cambiaba de opinión como resultado de la persuasión de masas. Esta evolución desde la teoría bala al estudio del público obstinado y de allí al concepto del público activo” constituye uno de los capítulos interesantes e importantes en la ciencia social moderna. (Debans, Intelectiva, 2010)

Esta teoría es bastante peligrosa porque no hay veracidad de la información que suministran los medios o una persona a otra, y así mismo estimula a las masas a que respondan a lo que ellos piensan e inyecten a otros para que se transmita la información errónea, los cuales a su vez causan daño tanto a lo público como a lo privado.

1.2.4.1 Características particulares de la teoría de la aguja hipodérmica

En la sociedad de masas el individuo se queda impotente para elaborar de forma específica los mensajes que llegan de los medios masivos de comunicación, por eso es posible hablar del modelo conductista de Estímulo-Respuesta. Los medios de comunicación son los emisores de un mensaje que se hace llegar a los individuos de una sociedad, los mensajes pasan por debajo de la piel sin ningún problema: el mensaje como estímulo que provoca una reacción. Como emisores del mensaje, los medios de comunicación o los gobiernos desean provocar ciertas reacciones. (Teoría de medios de comunicación)

Dentro de las características más notables de la teoría de la aguja hipodérmica se encuentran: (Teoría de medios de comunicación)

1. El aislamiento, la individualidad
2. La unidireccionalidad
3. La asimetría de roles

1.2.5 Paradigma de Lasswell

El paradigma de Laswell fue establecido en 1948, el cual indica quién (comunicador) en este caso en particular el docente, dice qué (el mensaje) el contenido de su sesión de aprendizaje, por qué canal (la plataforma) el medio por el que transmite la información, a quién (alumnos en general) estudiantes de la ECC, y con qué efecto (positivo) para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, el paradigma de Laswell se acopla perfectamente a la presente propuesta de estudio del impacto de opinión pública que ha generado el uso de la plataforma *Classroom* en docentes de

la ECC, es importante resaltar que cinco preguntas claves generan un análisis profundo y ayudan a interpretar el proceso de comunicación, en este caso de forma digital aunado a la plataforma.

Así mismo indica que los medios de comunicación se convierten en un elemento de equilibrio en la biología social, por lo que el conocimiento de las técnicas persuasivas y de información permitía desplegar con eficacia las funciones inductivas sobre los individuos, creando pautas de conducta, actitudes y comportamientos. Entre las funciones de la comunicación, Lasswell destaca la de vigilancia y control del entorno, la transmisión de los valores de identidad de una cultura, la cohesión social, entre otras. (Teoría de comunicación información sintética y verídica, 2013)

Es importante indicar que el paradigma de Lasswell tiene la función de persuadir, creando conductas y actitudes que son efectos de todo el proceso, si el proceso se establece positivamente o negativamente así es el efecto que se va a conseguir, pero esto depende de quién es la audiencia, quién transmite, qué se dice y por medio de qué o quién se dice.



Ilustración 1. (fuente: <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/paradigma-de-lasswell/>)

Hay en el trabajo de Lasswell numerosas aplicaciones sobre el espacio del ‘¿qué dice?’, esto es, del mensaje, a través de depuradas técnicas de análisis de contenido centradas en los textos propagandísticos del período de entreguerras.

También apunta hacia los efectos. A partir de Lasswell se abre una línea de investigación de los efectos, que tanto vale para estudiar cómo se produce la creación de influencia como para

conocer los mecanismos más eficaces para persuadir a través del medio, aunque se aparta de la contextualización social e histórica en la que aquellos se producen. Influido por las teorías conductistas, Lasswell supera, en buena medida, las posiciones previas sobre la linealidad estímulo-respuesta de la comunicación, conocidas como la *'bullet theory'* o teoría de la "aguja hipodérmica", al tiempo que abre nuevos espacios a la investigación. (Teoría de comunicación información sintética y verídica, 2013)

1.2.6 Educación digital

La educación digital hoy está a la orden del día, ha generado grandes cambios al sistema educativo y exige que los docentes tradicionalistas se adapten a las nuevas metodologías y se actualicen, un docente actualizado tanto en técnicas, estrategias, metodología, y tecnología es alguien valorado en el mercado laboral, en los diversos niveles, es por ello que los docentes deben tomar en cuenta que lo tradicionalista es ambiguo y que deben darle la bienvenida a todo lo tecnológico para que los alumnos desarrollen al máximo sus capacidades para un mundo tan globalizado.

La educación digital exige el uso de dispositivos electrónicos, con los cuales se pueda interactuar y fomentar el aprendizaje, con algo que llama la atención y no sea aburrido para los alumnos, los docentes deben analizar que a todos sus alumnos les gusta hacer evaluaciones *online*, chatear en grupos de estudio, hacer foros en vivo, interactuar en una plataforma, que las actividades sean flexibles, pero tomando en cuenta que todo proceso debe de seguir un conjunto de reglas que hay que cumplir para que no se pierda el objetivo, porque muchos docentes se oponen rotundamente a lo tecnológico porque argumentan que los estudiantes se vuelven más perezosos, en los trabajos solo hacen *copy and page* y no se desarrolla la capacidad de síntesis, análisis, interpretación así mismo como las habilidades y destrezas básicas que todos deberían de dominar; pero todo esto depende del docente porque si él desde un inicio da los parámetros e inculca que los dispositivos sean utilizado óptimamente y sanciona cuando son utilizados para otros aspectos, se debe estar seguro que se logran las competencias planteadas y demás.

Una educación digital va más allá de un conjunto de dispositivos porque todo ello requiere actualización por parte de los docentes que en este caso juegan el papel de inmigrantes digitales y los alumnos de nativos digitales, los últimos están a la vanguardia de lo que está vigente e incluso en muchos casos son ellos los que explican a los docentes como se utiliza y es un aprendizaje enriquecedor que se logra en cada una de las sesiones de aprendizaje.

Aun cuando las nuevas generaciones de adolescentes y jóvenes han crecido entre pantallas de vídeo-juegos, de telefonía móvil, del portátil o de la tableta, lo cierto es que requieren de la actualización continua de una serie de habilidades, aptitudes y conocimientos, pues la tecnología es dinámica y efímera, nunca permanece inmóvil y sus efectos sociales son impredecibles, indica Soler (2001), lo que quiere decir que actualmente la tecnología no es estática, por ejemplo, mientras dormimos, hay personas creando cada vez más, porque cada vez se busca más la excelencia en los resultados, optimización de tiempo y facilitar todo proceso.

1.3 Propuesta para la elaboración del diagnóstico

Las tres técnicas que se utilizaron para la recolección de información ayudaron a establecer los factores que generan el impacto del uso de la plataforma *Classroom* son: La observación, la encuesta y la entrevista.

Observación: La observación es la piedra angular de los métodos de investigación cualitativa. Observar no consiste simplemente en mirar, sino en buscar. Se observará el fenómeno para familiarizarse con el mismo, las ventajas de esta técnica es que es de fácil acceso y tiene inmediatez para recabar información. La observación se utilizará para recabar la información del uso correcto de la plataforma de *Classroom* e interacción del docente-alumno, se realizará la observación a un grupo de docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala con el propósito de verificar la interacción que los docentes tienen al utilizar la plataforma de *Classroom*, se verificará cada parámetro por diversas categorías, la primera de ellas: Lo bueno, lo cual hace referencia si el docente es amigable con el uso de la plataforma, lo regular, si lo hace por compromiso y frecuentemente la utiliza, y lo malo, sino hay interacción apropiada y

prefiere utilizar el sistema tradicionalista, lo cual genera atraso a la comunidad educativa y no da lugar al uso de la tecnología.

Propósito: Analizar por medio de la observación cuatro ítems: 1. Actitud observada con la interacción de la plataforma, uso de la plataforma, conocimiento de la funcionalidad de la plataforma y mediación pedagógica por medio de categorías tales como bueno (B), regular (R), malo (M).

Forma de aplicación:

1. Observar los cuatro ítems planteados.
2. Marcar en la tabla con una “x” el parámetro obtenido según lo observado en cada docente.
3. Analizar los resultados obtenidos.

Encuesta: "Encuesta es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. Las encuestas equivalen a una serie de cuestionamientos con el electorado donde podemos aprender qué cosas está pensando la opinión pública y cómo van evolucionando dichas opiniones.”.

De manera intencionada se tomó la muestra de diecisiete encuestas a docentes de Ciencias de la Comunicación de las diferentes jornadas (Vespertina, Nocturna y PAD) que imparten cursos y utilizan la plataforma virtual *Classroom*, con la intención de verificar el impacto que tiene el uso de dicha plataforma.

Forma de aplicación:

1. Preguntar al docente, acerca de su disposición de tiempo para responder una encuesta.
2. Pasar la encuesta.
3. Analizar los resultados obtenidos.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas estructuradas-presenciales, con esto se realizó guías con temas a cubrir en la misma, también para tener un orden al realizarlas, esto a diferencia de un cuestionario permitió tener preguntas abiertas lo que permitió explorar más sobre los temas a investigar. La entrevista se realizó a tres docentes de la ECC de la Universidad San Carlos de Guatemala, obteniendo así información importante que va entrelazada para verificar los factores que determinaron el impacto de la plataforma *Classroom*.

Forma de aplicación:

1. Se dirigió con cada uno de los docentes que se entrevistó. (tres docentes en total).
2. Se preguntó si tenían tiempo para poder realizarles una entrevista estructura-presencial.
3. Se dio a conocer el objetivo de la entrevista, para que estén conscientes del estudio que se está realizando.
4. Se empezó con la entrevista. (Seis preguntas de la temática planteada, verificar instrumento dos).
5. Se desarrolló la entrevista de forma amena, para que los docentes den a conocer lo preguntado de forma analítica y profunda e ir anotando lo más importante.
6. Al terminar la sexta pregunta dar el agradecimiento correspondiente a cada uno.

1.3.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el caso de la observación, como hay cuatro ítems y cada uno de ellos tiene tres categorías de resultado, cada categoría tendrá un código y por medio de una tabla de resultados se vaciará la información obtenida y se procederá hacer el análisis pertinente entrelazándolo con la investigación.

Tabla de resultados:

Ítems

1. Actitud observada con la interacción de la plataforma
2. Uso de la plataforma
3. Conocimiento de la funcionalidad de la plataforma
4. Mediación pedagógica

Códigos

Bueno es (B).

Regular es (R)

Malo es (M).

Ítem	Bueno	Regular	Malo	Análisis según el resultado obtenido

Tabla 1. Observación. Fuente: elaboración propia

En el caso de la encuesta, se analizó por medio de gráficas, las cuales mostraran una un porcentaje y con base a ello se realizará un análisis corto cualitativo según los resultados obtenidos.

Además, se aplicó una triangulación de datos, la cual se define como la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección. (Hernández R; Fernández C. y Baptista P. 2010). Los análisis estadísticos respectivos se realizarán con el SPSS versión 20, *Microsoft Excel* 2016 y Geogebra. Los datos serán presentados utilizando diagramas de Pie o Pastel, ya que estos permiten mostrar la cantidad de datos que pertenece a una categoría como una parte proporcional de un círculo. (Johnson & Kuby, 2004).

En el caso de la entrevista, como las preguntas tienden a tener diversas respuestas por ser preguntas abiertas, pero se verificará que hay repetencia en respuestas, entonces se agruparán según lo obtenido y por medio de una tabla se analizará los resultados.

Pregunta 1.

¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma *Classroom* dentro de la ECC?

Según los resultados obtenidos así se analizará:

Tabla de resultados:

Pregunta	Análisis por medio de respuestas

Tabla 2. Entrevista. Fuente: elaboración propia

Capítulo II

Resultados del diagnóstico

2.1 Diagnóstico de comunicación

2.1.1. Políticas de comunicación

Políticas de comunicación para utilizar la plataforma *Classroom* sí existen en la ECC (Escuela de Ciencias de la Comunicación), porque es el docente quien las establece, por ejemplo: En el nivel de secretividad, lo cual indica si la comunicación es solo con un estudiante o si la comunicación es grupal; en el caso de los foros, también en el plazo de tareas, es decir el la hora y fecha límite de la entrega de la tarea. Otro aspecto es el control del proceso de enseñanza-aprendizaje (Andrade, 2016). La importancia de establecer dichas políticas de uso es porque se debe tomar en cuenta que una política de comunicación es: “Un parámetro en el cual se establecen relaciones no solo entre las personas de la organización sino en las áreas que la componen” (Aguilera, 2006). Además, las políticas de comunicación dan a conocer una serie de valores tales como: transparencia, participación, respeto, veracidad, diligencia y colaboración.

Las políticas de comunicación deben además aportar a que la interacción de los miembros de la entidad y las diferentes partes que la componen se realice de una forma dinámica pero direccionada facilitando la competitividad y la innovación. De hecho, documentos recientes han llegado a plantear entidades sin estructuras administrativas definidas sino redes flexibles que manejan un mismo lenguaje y que enfocan sus energías hacia el logro de los objetivos.

2.2 Estrategias de comunicación

El uso de la plataforma cuenta con una sola campaña de comunicación de forma digital, la cual se encuentra en la página web www.comunicacionusac.edu.gt y en la red social Facebook, por medio de ellos se da a conocer la plataforma *Classroom* y los pasos a seguir para registrarse, pero siendo

el medio de interacción utilizado día a día sería pertinente establecer nuevas estrategias para viralizarlas y generar un impacto en el uso de la misma.

Asimismo, con la finalidad de informar a los estudiantes sobre la plataforma educativa *Classroom* y su utilización, se realizó una campaña informativa, que desarrolló charlas inductivas que buscaban trasladar la información sobre la plataforma y su aplicación digital; además, se elaboraron videos tutoriales que se cargaron en la página de Facebook y en la Página Oficial de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para reforzar el conocimiento sobre el uso de la plataforma. Todo esto se acompañó de material impreso (Banners), el cual está a vista de los estudiantes de la ECC, a los cuales se le implementó códigos QR los cuales al tomar una fotografía con su dispositivo móvil los envía automáticamente hacia la página oficial de la ECC en donde se encuentran los videos tutoriales para brindar la información de una manera no convencional, esto con la finalidad de reforzar su conocimiento sobre la plataforma.

2.3 Mapa de Públicos

Usuarios

La Escuela de Ciencias de la Comunicación beneficia a alumnos de las diferentes carreras técnicas y a los alumnos de la licenciatura de todas las jornadas así mismo a docentes y administradores de la plataforma.

Relaciones

La Escuela de Ciencias de la Comunicación en el mes de septiembre del año 2016 inició una alianza con la empresa tecnológica Google, quien brindó soporte gratuito de acceso a la plataforma *Classroom*, siendo la escuela la primera de toda la Universidad de San Carlos de Guatemala en utilizarla. Para tal efecto se han habilitado diez mil usuarios.

En el mes de noviembre de 2016 se inició con el proceso de capacitación de docentes para la utilización de la plataforma. Los usuarios se iniciaron a crear a principios del mes de enero de 2017.

Por lo que, a partir de hace un año, todos los cursos que integran el pensum de estudios de las carreras técnicas y licenciaturas de la escuela cuenta con un nuevo recurso de enseñanza, pues fue cargado a la plataforma para que los docentes y estudiantes puedan interactuar en clases virtuales, compartir información, documentos y trabajos de cada curso. Además, se puede acceder a *Classroom* desde un celular inteligente, descargando la aplicación *Classroom* de Google.

[\(http://comunicacion.usac.edu.gt/noticia/tres-grandes-noticias/\)](http://comunicacion.usac.edu.gt/noticia/tres-grandes-noticias/)

2.4 Comunicación en crisis

No hay un plan que dé a conocer lineamientos sobre qué realizar, cuando haya una situación en crisis, asimismo, como el soporte de las cuentas los da la empresa Google, puede ser que esa sea la causa de que no estén dichos lineamientos, porque cuando la red de Google no funcione son ellos los que tendrían que solventar la situación, es por ello que es necesario tener un Manual que dé a conocer, qué hacer ante una situación que genere crisis a las personas beneficiadas, para actuar de una forma efectiva, una crisis puede ser si durante cinco días lectivos de semestre la plataforma *Classroom*, no funcione.

En la actualidad, contar con una adecuada capacidad de Gestión en la Comunicación de las Organizaciones que atraviesan por situaciones de Crisis:

Conjunto de metodologías, técnicas y acciones de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis con impacto potencial en la Comunicación e Imagen de las Organizaciones, resulta indispensable para el *management* contemporáneo. La mayoría de las crisis pueden agravarse o resolverse con saldo positivo para la organización en función de la calidad de dicha Gestión. Para optimizar la calidad de nuestra Estrategia de Comunicación de Crisis conviene basarla en los siguientes ejes básicos: anticipación, credibilidad, oportunidad y participación. (Comunicación de crisis, 2016)

2.5 Tendencia de opinión pública

Es sabido tanto por especialistas como por el común de la gente que la opinión pública es uno de los fenómenos más importantes y trascendentales del fin del milenio, influyente en la realidad política y social de un país en todo sentido y también cambiante con las tendencias y las modas. Para poder entender la importancia de la opinión pública debemos comenzar por describir el fenómeno. Entendemos por opinión pública la postura que la mayor parte de una sociedad o comunidad pueden tener sobre determinado evento o situación. (Bembibre, 2014).

Las tendencias de opinión pública que ha causado dicho estudio no presentan barreras de comunicación para realizarlo, ya que es de importancia para los docentes conocer los resultados que el proceso de investigación establecerá, en este sentido el conocer la opinión pública que genera el uso de la plataforma de *Classroom* será un indicativo que determinará en donde está el fallo del porqué algunos docentes se resisten al uso de la plataforma.

Asimismo con los resultados se realizará la propuesta de comunicación que tiene a bien que el 100% de docentes de las diversas jornadas que laboran en la ECC interactúan con la misma, se considera que por los hallazgos encontrados en el diagnóstico de comunicación, el problema radica en que no hay políticas comunicacionales de su uso, innovación de estrategias que marquen tendencia y dicha información se viralice por los diversos medios para captar la atención de los usuarios y así mismo el temor que genera si la plataforma en dicho momento no llegará a funcionar o se cae la red, por no contar con un manual de que realizar ante las situaciones de crisis.

La ECC, ha dado un gran paso al introducir la plataforma para su uso, ya que ello genera un avance institucional y así mismo la actualización de metodología docente para dejar atrás el sistema tradicionalista de un pizarrón y materiales en físico, lo cual genera gasto de recurso, pero también está la contraparte que afirma que por medio de este sistema actual no se logran las competencias establecidas y las promociones de estudiantes presentan debilidades y no cumplen con el requisito mínimo de competencias, lo cual se analizará a través de resultados.

2.6 Agenda comunicacional

Una agenda comunicacional establecida se tiene, pero redactada en forma de cronograma, en este caso la ECC, tiene un cronograma general en donde se indican las fechas en las cuales se lleva a cabo las actividades, y aparte cada docente tiene un cronograma de actividades en el cual se presenta la descripción general de contenidos, dosificación de actividades y ponderaciones correspondientes de las mismas, dichas agendas se pueden vincular directamente con las teorías propuestas en el marco teórico, la primera de ellas es la teoría de Nativos Digitales, en donde los alumnos pueden consultar el cronograma de actividades por medio de un sistema digital e incluso pueden tener un calendario realizado por ellos mismos en donde se establezcan las fechas correspondientes para llevar un mejor orden; la segunda es la teoría de la Aguja Hipodérmica, en donde todos al estar conectados por medio de la plataforma de *Classroom* se enteren que hay una actividad en línea es decir informa de forma inmediata, claro si se tiene acceso a la tecnología, lo que está sucediendo, por último está el paradigma de Laswell, este se vincula perfectamente con la parte tecnológica ya que por medio de ella se puede determinar el qué, cómo, cuándo, donde se llevará a cabo un proceso, es decir si los docentes interactúan con la plataforma pueden dar los lineamientos pertinentes de una actividad y que todos la lleguen a conocer.

2.7 Comunicación y Opinión Pública

2.7.1 Análisis de resultados obtenidos de la observación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en comunicación estratégica y opinión pública



Ficha de Observación

No.	Nombre del docente Observado	Actitud observada con la interacción de la plataforma			Uso de la plataforma			Conocimiento de la funcionalidad de la plataforma			Mediación pedagógica Docente-Alumno		
		B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
1	Docente 1	B				R		B				R	
2	Docente 2	B				R		B				R	
3	Docente 3		R		R				B			R	
4	Docente 4	B			R			B				R	
5	Docente 5		R		R				B			R	

Tabla 3. Resultados de observación de campo

Ítem	Bueno	Regular	Malo	Análisis según el resultado obtenido
Actitud observada con la interacción de la plataforma	3	2	0	La actitud presentada es favorable tanto en la interacción de la plataforma, como en el uso de la misma, lo cual genera un resultado positivo de 3:2 en una muestra de cinco docentes observados. Esta actitud se genera gracias a la teoría de Aguja Hipodérmica

				en donde los docentes intercambian experiencias y opiniones diversas en pro de la plataforma.
Uso de la plataforma	3	2	0	Muestra más del 50% del uso adecuado lo cual muestra que va por buen camino el cambio de metodología que está aplicando la ECC en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Conocimiento de la funcionalidad de la plataforma	3	2	0	La mayoría sabe cómo se utiliza la plataforma pero se debe de tener más capacitaciones durante los ciclos lectivos semestrales para que ningún docente tenga dificultad aunque no sea nativo digital.
Mediación pedagógica Docente-Alumno	2	3	0	La mediación pedagógica observada es regular, lo cual manifiesta que deben de hacerse retroalimentaciones prudentes cada cierto tiempo para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, en este caso se adapta perfectamente al

paradigma de
Laswell en donde el
qué, cómo, cuándo
y porqué se
transmiten en forma
positiva pero la
mediación presenta
deficiencia.

Fuente: Elaboración propia

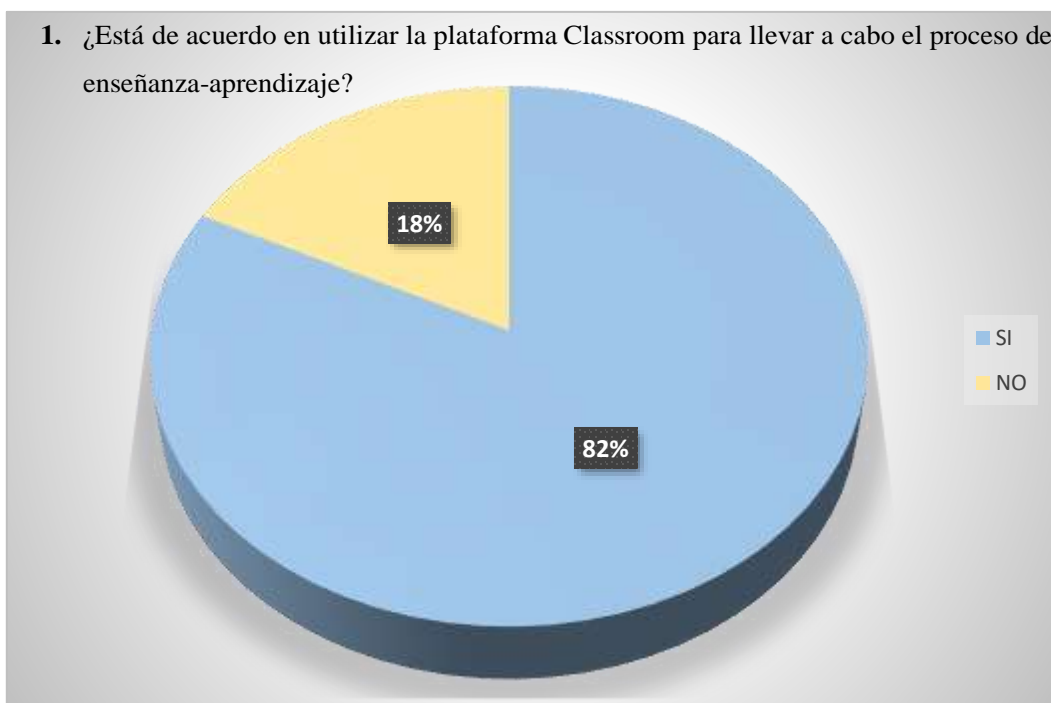
2.7.2 Análisis de resultados obtenidos de la encuesta

Pregunta 1

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
SI	14
NO	3

Gráfica 1.

Aceptación del uso de la plataforma



Fuente: elaboración propia

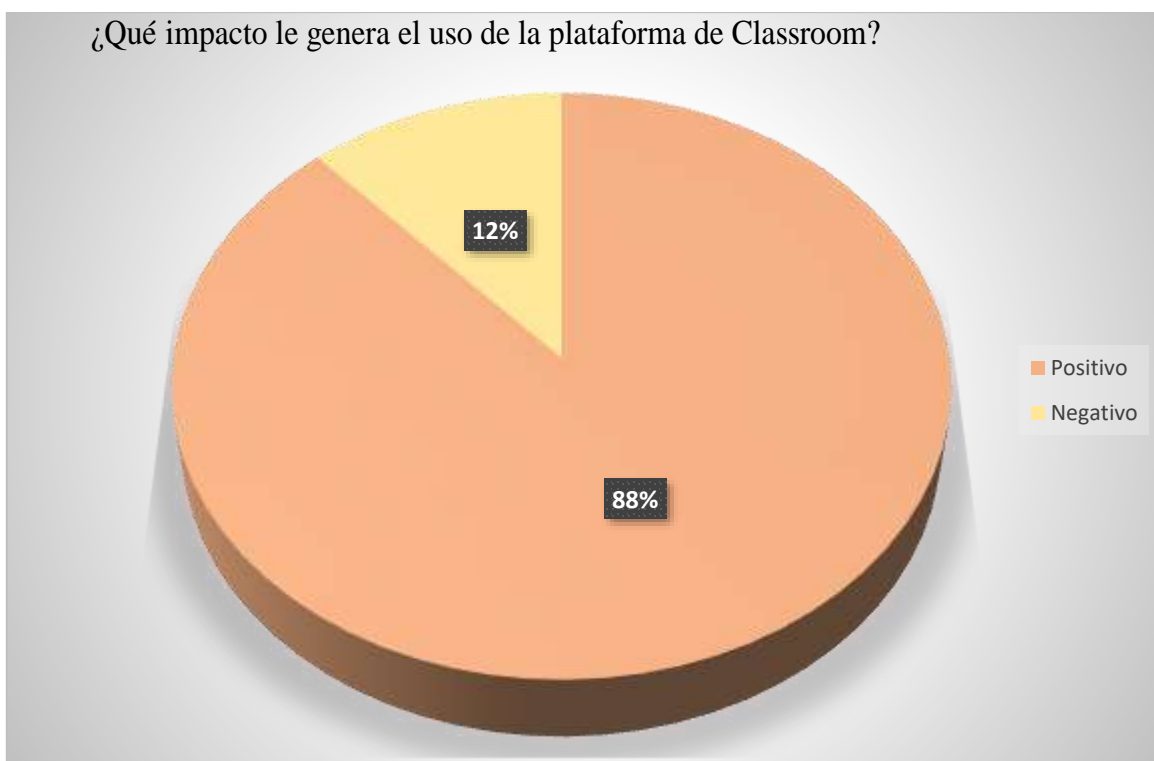
Análisis: Los resultados presentados muestran que la mayoría de docentes de la ECC están de acuerdo en utilizar la plataforma *Classroom* en el proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual se asocia con la teoría de Nativos Digitales en la parte de que los docentes han emigrado al uso de metodologías diferentes, tomando en cuenta que la actualización hoy en día es la base de proceso educativo

Pregunta 2

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Positivo	15
Negativo	2

Gráfica 2.

Impacto de uso



Fuente: elaboración propia

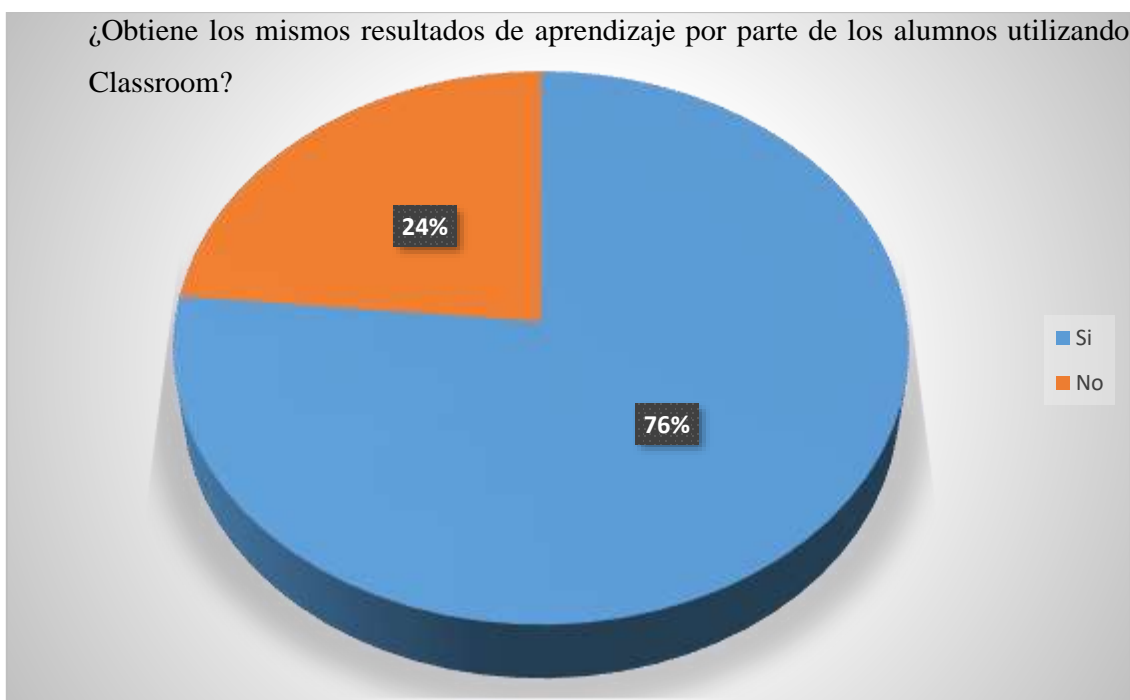
Análisis: El impacto del uso de la plataforma *Classroom* en docentes de la ECC es positivo, porque el 88% de los encuestados están de acuerdo con el uso de la plataforma lo que muestra que es aceptada por docentes, este resultado favorable se puede vincular con la teoría de la Aguja Hipodérmica, en donde los docentes se han dejado llevar por sus propios comentarios favorables para inyectarse las ventajas que tiene esta aplicación y hacer tendencia en opinión pública con dicho tema.

Pregunta 3

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Si	13
No	4

Gráfica 3.

Resultados del uso de la plataforma



Fuente: Elaboración propia

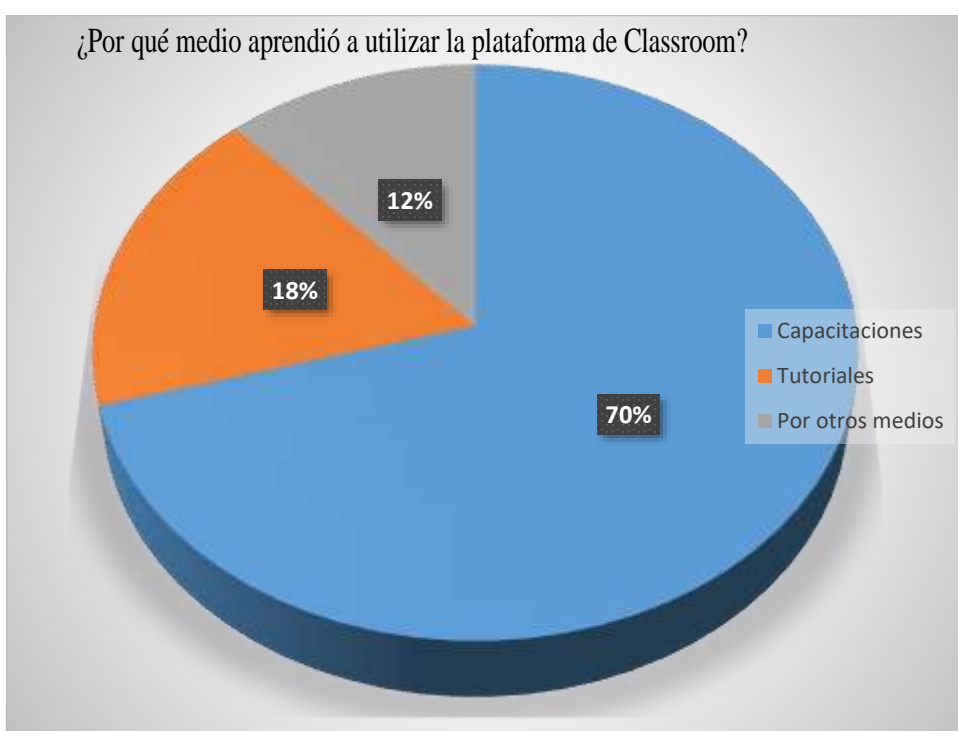
Análisis: El resultado presentado establece que un 76% de los docentes logra los mismos resultados utilizando la plataforma de *Classroom* y un 24% afirma que no porque lo que hace la plataforma es facilitar mucho el proceso de enseñanza-aprendizaje. Laswell en su paradigma establece el qué, cómo, cuándo y el porqué de una temática y si se asocian los resultados con lo obtenido, en este caso se analizó porque hay algunos docentes que piensan lo contrario, así mismo cómo y cuándo no lo obtienen para tener un plan estratégico para lograr los resultados óptimo

Pregunta cuatro

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Capacitaciones	12
Tutoriales	3
Por otros medios	2

Gráfica 4.

Medios de aprendizaje de Classroom



Fuente: elaboración propia

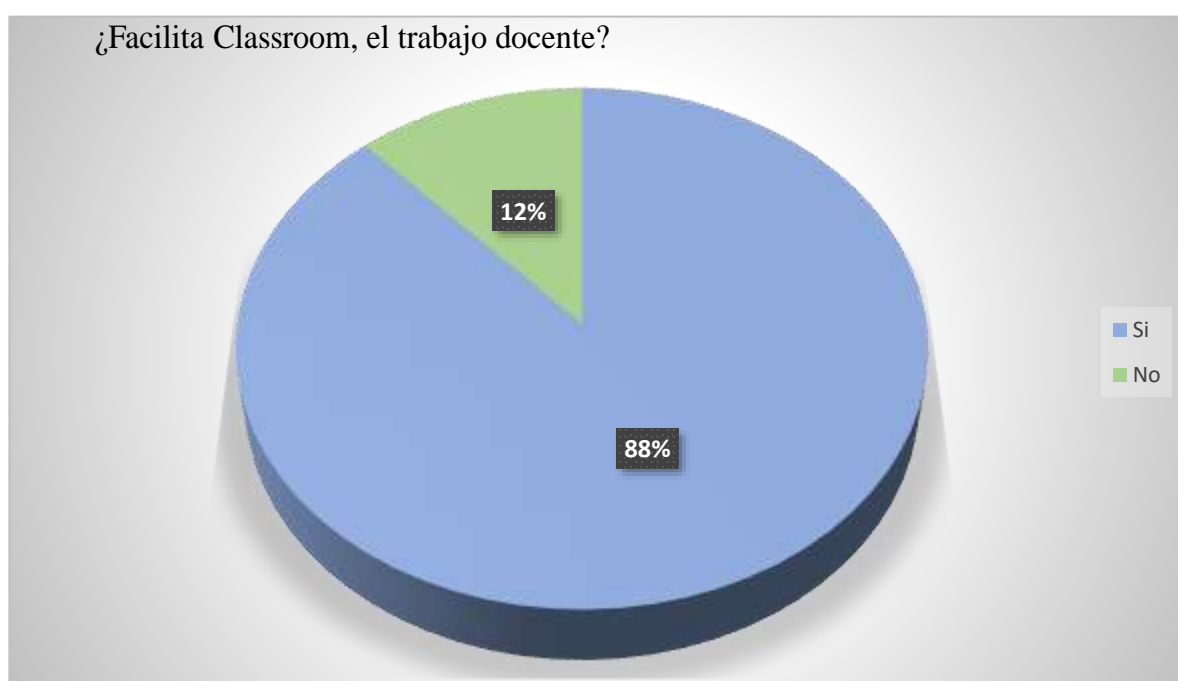
Análisis: La teoría de Nativos digitales describe a los emigrantes digitales, la mayoría de docentes de la ECC, son emigrantes digitales, porque llevan más de quince años de docencia, solamente algunos docentes nuevos se consideran nativos digitales puros, lo cual asociado con el resultado de por qué medio aprendió a utilizar la plataforma de *Classroom* se obtiene que la mayoría de docentes lo aprendió por medio de las dos capacitaciones anuales que se imparten es decir es necesario recibir una capacitación específica para poder utilizar este tipo de medios virtuales como lo son las plataformas.

Pregunta 5

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Si	15
No	2

Gráfica 5.

Facilidad del trabajo docente



Fuente: elaboración propia

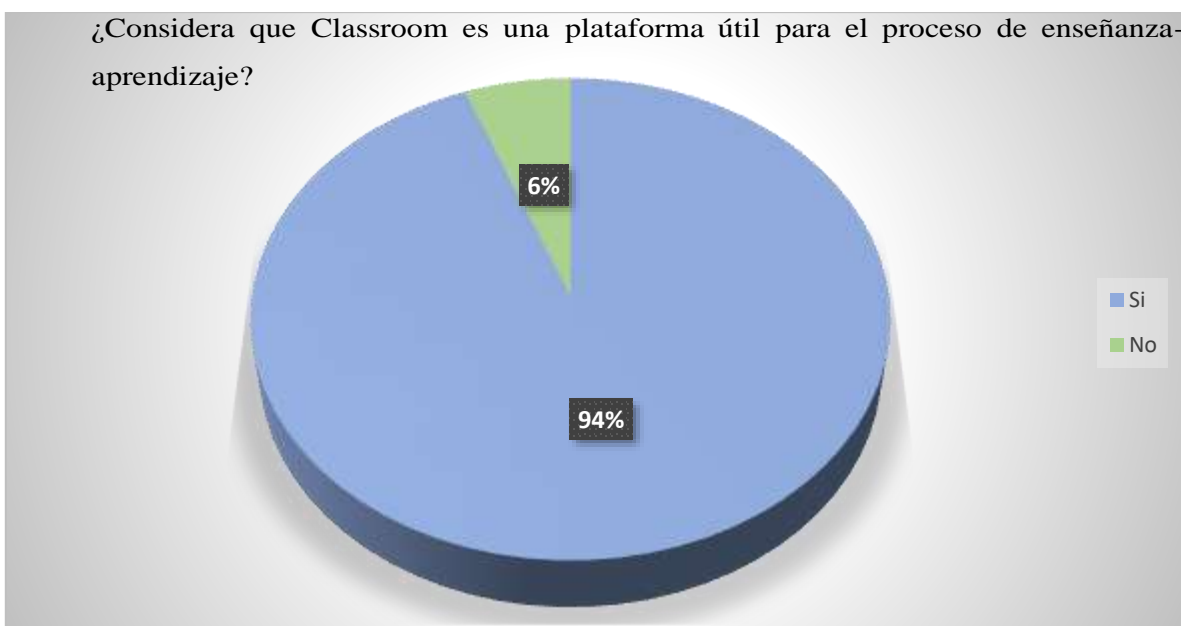
Análisis: Efectivamente *Classroom* es una plataforma que facilita el trabajo docente, pero es algo notable que a docentes que no se les facilita el uso de la plataforma, genere estrés por su uso. Este resultado se ancla con la teoría de la Aguja Hipodérmica porque si alguien establece que no le gusta la plataforma y se le dificulta su uso, lo puede transmitir por medio de la actitud negativa lo cual da como resultado el rechazo.

Pregunta 6

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Si	16
No	1

Gráfica 6.

Utilidad de Classroom



Fuente: elaboración propia

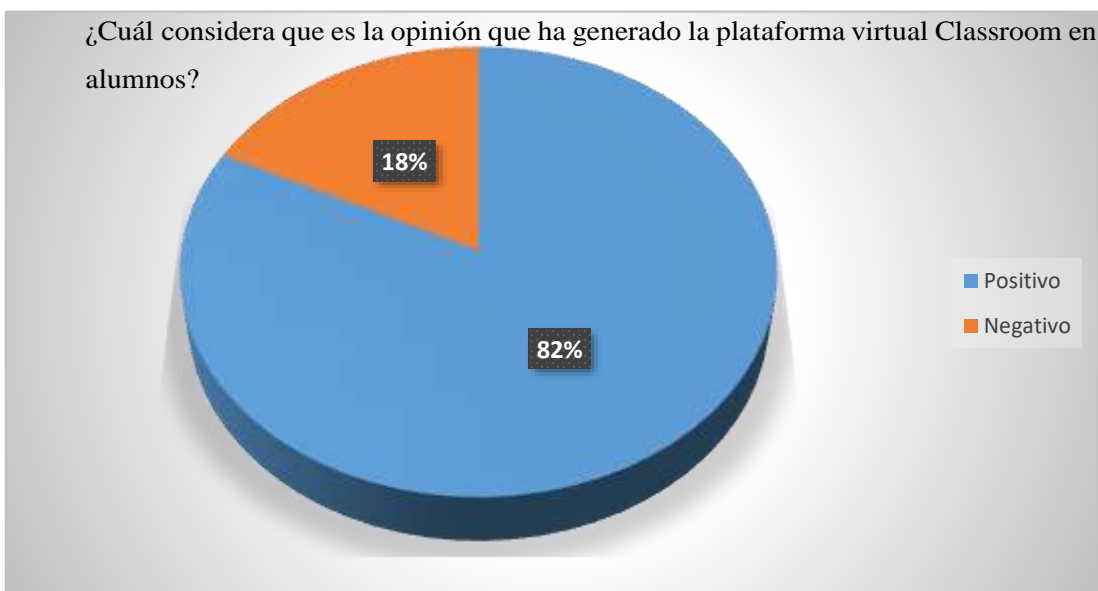
Análisis: El 94% establece que la plataforma es muy útil tanto para el docente como para el alumno, ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje es bidireccional. El sesgo de negación es mínimo en este caso el 6%. Los resultados se asocian por medio de la teoría de Nativos digitales precisamente porque los docentes que llevan más de veinticinco años de docencia se niegan a su uso porque están acostumbrados a las clases magistrales.

Pregunta 7

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Positivo	14
Negativo	3

Gráfica 7.

Opinión del uso de la plataforma



Fuente: elaboración propia

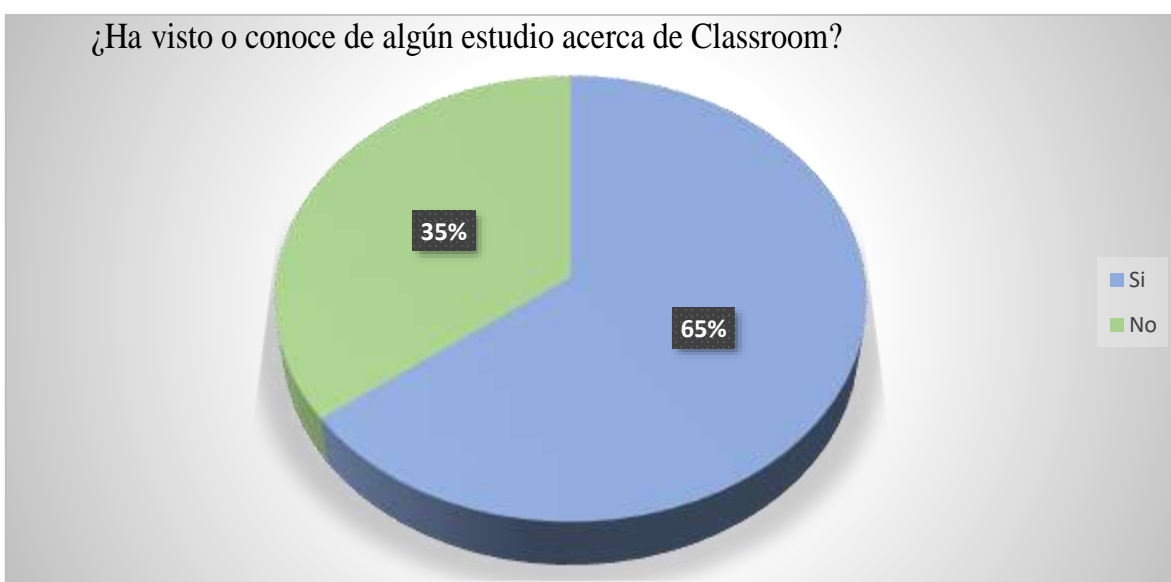
Análisis: En la gráfica se muestra el 82% de opinión positiva, por parte de los alumnos es obvio que cuanto más se facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje tendrá mejor actitud durante el ciclo lectivo semestral, ya que el 90% de la población de estudiantes de la ECC son Nativos digitales y todo lo referente a tecnología genera un uso pertinente y adecuado del mismo y su actitud es positiva durante el proceso.

Pregunta 8

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Si	11
No	6

Gráfica 8.

Estudio con respecto a Classroom



Fuente: elaboración propia

Análisis: La intención de este proyecto de tesis es presentar un estudio acerca de la plataforma de *Classroom*, tanto de su uso, aplicación, ventajas, desventajas y opinión pública que ha generado, es por ello que el porcentaje del Sí no asciende más del 70% porque se debería tener un estudio o reporte semestral de la interacción de la plataforma, para analizar las debilidades y convertirlas en fortalezas, este resultado se adapta a la teoría de la aguja hipodérmica, en donde se da a conocer que si algo no se evalúa, no se tiene noción de su efectivo uso, es decir no hay transmisión de opinión pública por medio de resultados.

Pregunta 9

RESPUESTA	CANTIDAD PERSONAS
Buena	5
Regular	6
Mala	6

Gráfica 9.

Viralización de la plataforma



Fuente: elaboración propia

Análisis: Si algo se transmite es conocido, pero la opinión de una persona no es un fundamento para que la otra persona opine lo mismo, es por ello que es importante conocer a profundidad sobre un tema para emitir una opinión sobre el mismo, en este caso particular se analizaron los resultados por medio de la teoría de la Aguja Hipodérmica, porque si se dice que la viralización de la plataforma es nula, sería incorrecto, por ello los resultados muestran que las categorías tienen un tercio de probabilidad, es decir 35% mala, 30% buena y 35% regular.

2.7.3 Análisis de resultados obtenidos de la entrevista

Tabla 4.

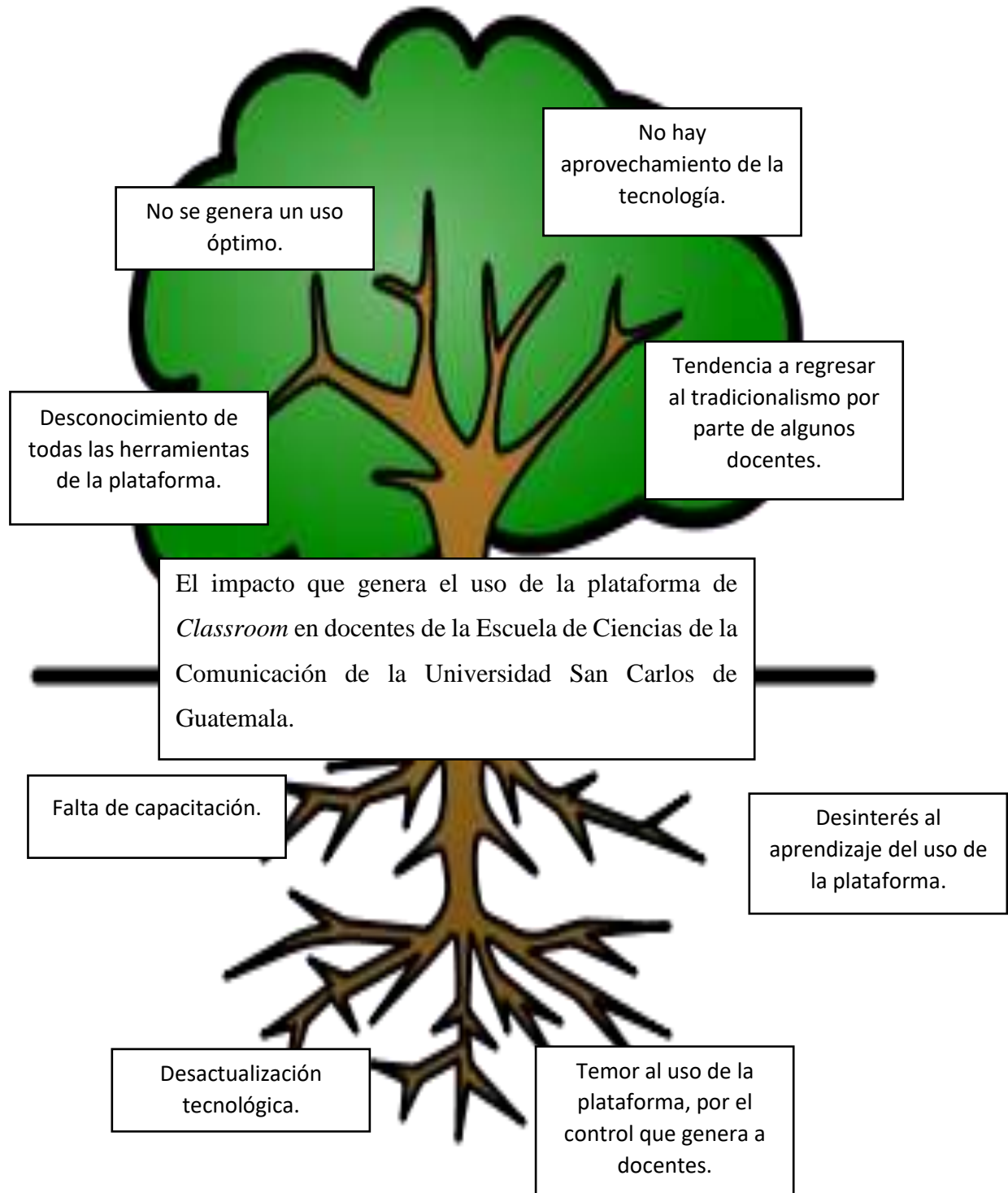
Resultados de la entrevista

Pregunta	Análisis por medio de respuestas
1. ¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma <i>Classroom</i> dentro de la ECC?	En primer lugar, para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, así mismo con la intención de interactuar con una plataforma educativa que midiera la efectividad de la comunicación docente-alumno y la efectividad de cómo se imparte el curso con la intención de mejorar la calidad educativa, pero también para realizar énfasis en la utilización de la tecnología. Actualmente se vive en un mundo globalizado muy competente y la ECC debe ser la pionera en la Universidad San Carlos de Guatemala en utilizar una plataforma educativa virtual en todos los cursos y en todas las jornadas para cambiar la metodología y estar en la vanguardia de la actualización.
2. ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?	Positivo en la mayoría de los docentes porque un 90% lo utiliza y un 10% no, el 10% se debe porque hay docentes que por su edad están anuentes a lo tecnológico y el cambio drástico no les beneficio en las sesiones de aprendizaje, pero para ello se pueden brindar dos opciones para que el 100% la utilice, la primera es que los docentes que muestran rechazo se jubilen, ya que los que dicen que no tienen más de 45 años y la segunda es que se actualicen y formen parte de los emigrantes tecnológicos, lo cual daría un plus como resultado. Así mismo se tiene que un 76% lo utiliza, pero no interactúa con todas las herramientas que la plataforma <i>Classroom</i> da a conocer y luego que el 24% medio la utiliza solo para cubrir el requisito de

	<p>su uso. Lo que se pretende es que el impacto sea positivo y que la efectividad de su uso sea un 95% para sacarle todos los beneficios al máximo.</p>
<p>3. ¿Considera que <i>Classroom</i> es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?</p>	<p>Es muy útil porque permite en primer lugar facilitar el proceso tanto para el alumno como para el docente, así mismo porque la herramienta permite mantener una comunicación y relación eficiente, y también porque al ser una plataforma educativa da campo a que el proceso bidireccional se analice.</p>
<p>4. ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma <i>Classroom</i>?</p>	<p>Los resultados obtenidos son muy favorables, porque la idea es que la ECC llegue a manejar un sistema semipresencial en sus carreras y este en el Boom como Entidad educativa de la Universidad San Carlos de Guatemala.</p>
<p>5. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?</p>	<p>Si existe un control para verificar si el docente sube a la plataforma anuncios, textos, cuestionarios, avisos de tareas comprobaciones en línea entre otros, no con la idea de perjudicar al maestro, sino con la idea de verificar la interacción que tienen con la plataforma y que tan eficiente la utilizan.</p>

Fuente: elaboración propia

2.8 Árbol de problema



2.9 Propuesta de soluciones

1. Brindar dos capacitaciones por semestre a los docentes de la ECC, de todas las jornadas laborales para que conozcan todas las herramientas que ofrece la plataforma de *Classroom* y puedan darle un uso óptimo del 100%, lo cual ayudará a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje; las capacitaciones en este caso las pueden impartir los dos administradores de la plataforma.
2. Dar a conocer en cada cierre de semestre los resultados de la interacción de la plataforma de *Classroom* alumno-docente, para analizar las debilidades y convertirlas en fortalezas, así mismo analizar los diferentes tipos de metodología para sugerir estrategias de enseñanza-aprendizaje que fortalezcan a los docentes y utilicen gran variabilidad en cada una de las sesiones de aprendizaje, con el objetivo de incentivar la comunicación docente-alumno.
3. Crear tres tutoriales para dar a conocer más la plataforma de *Classroom* por niveles, el primero sería el introductorio, el segundo el medio y el último el avanzado, para que los docentes utilicen la plataforma de forma óptima.

Capítulo III

Propuesta de intervención

3.1 Justificación

La importancia de la realización de un plan que incluya estrategias para la solución de la problemática encontrada en la etapa del diagnóstico es vital brindar el seguimiento adecuado y proponer soluciones a medida que permitan avanzar en pro de la institución, no solamente de una mejor comunicación, sino que le permitirá encaminarse en el logro de sus objetivos principales.

Durante esta fase se busca proponer la estrategia a medida, que permita la mejora de procesos de opinión pública dentro y fuera de la institución y que se vean reflejados en sus públicos objetivos. Establecer una estrategia para el uso adecuado de los canales de comunicación interna permitirá generar no solamente una comunicación más fluida sino también que información de relevancia alcance a todo el público deseado, buscando reducir las barreras de comunicación.

La implementación de la estrategia es pertinente ya que estas buscan aportar soluciones como la planificación de la comunicación, que debe ser como la sangre en el cuerpo estando presente en todas las partes y logrando conectar a cada docente de forma directa o indirecta que tiene relación con la empresa.

Actualmente la plataforma *Classroom* es utilizada por docentes y estudiantes, pero el diagnóstico indica que se deben de fortalecer las áreas de uso y optimización de la misma para interactuar de una forma asertiva y que el proceso no sea monótono sino cambiante con la intención de la actualización (a nivel docente).

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

- Proponer una estrategia para la solución de la problemática de opinión pública a nivel interno y externo que afronta el uso de la plataforma *Classroom*.

3.2.2 Objetivos específicos

- Crear tutoriales de uso de la plataforma por medio de niveles, básico, intermedio y avanzado.
- Orientar a los docentes sobre el uso adecuado de la plataforma para la optimización del proceso de comunicación docente-alumno.
- Capacitar a los docentes con la finalidad de actualización del uso de la plataforma.

3.3 Público o públicos objetivo

Tabla 5. Análisis de públicos

	Características
Público principal: Docentes	Una de las formas que se puede influir para que algunos docentes cambien su opinión con respecto al uso de la plataforma <i>Classroom</i> , es presentarle las múltiples ventajas que el uso de la plataforma tiene; tales como: Evitar calificar trabajos complejos, pasar notas manualmente, enviar los documentos importantes a correo electrónico o redes sociales, indicar que la actualización hoy en día es muy importante, contribuyen a beneficio del medio ambiente y tienen más tiempo para su preparación académica con la intención de innovar. Se considera que por medio de estas ventajas el uso adecuado de la persuasión generará que el 100% de docentes este comprometido con el uso correcto de la plataforma, recalando no solo con su uso.
Público secundario: Alumnos	Los alumnos son un público más accesible debido a que la plataforma facilita el proceso de interacción docente-alumno, así mismo el nivel de secretividad como política de comunicación que esta tiene con el docente, por cualquier inconveniente o duda académica, pero como siempre dentro de los grupos hay alumnos que no están actualizados porque pertenecen a la “vieja escuela” se podría influir de la siguiente forma: Obtendrá su nota de forma rápida, no gastará en la entrega de tareas (impresiones, hojas, gancho y folder), puede interactuar y adquirir un aprendizaje verdaderamente significativo, se familiarizará cada vez más con la tecnología así mismo perderá el temor con respecto al uso de la tecnología lo que aumentará su confianza.

3.4 Análisis del entorno

El contexto local en el cual se manifiesta la problemática es a nivel de la ECC de la Universidad San Carlos de Guatemala, con respecto al uso de la plataforma *Classroom* a nivel docente en lo cual se muestra que hay algunos docentes que no interactúan o utilizan la plataforma de forma eficiente lo que genera una falta de optimización de esta gran herramienta educativa, actualmente se vive en mundo que demanda actualización por parte del docente como también del alumno y el uso de dicha plataforma facilitara todo el proceso educativo y servirá como de anclaje para estar actualizado. La imagen y opinión del uso de la plataforma cambiará si se muestran todas las ventajas y se da a conocer de una manera más interactiva, ya que vivimos en una sociedad poco lectora, es decir es más fácil que vean un tutorial o asistan a capacitaciones que lean un manual de uso correcto. La ECC tiene condiciones para la puesta en marcha de una estrategia de comunicación, ya que esta es el motor de formadores de comunicadores sociales que están dotados con características puntuales, en este caso todas las posibles soluciones se pueden realizar si son coherentes y si responden a la problemática presentada, por medio de tácticas y la estrategia de solución.

3.5 El mensaje

“Actualízate utilizando *Classroom*... más que una plataforma un estilo de aprendizaje”

Explicación:

El mensaje se analiza en dos partes, la primera de ellas, actualízate utilizando *Classroom*, da a conocer que tanto alumnos como docentes deben de estar actualizados con el uso de la tecnología lo cual es de gran beneficio para el contexto que les rodea, y la segunda, más que una plataforma un estilo de aprendizaje, esto indica que muchas veces al escuchar la palabra plataforma solo se imagina el usuario algo de interacción virtual, pero no analiza todas las herramientas que esta tiene y que al ser utilizadas adecuadamente puede generar un gran beneficio a nivel de aprendizaje.

3.6 Estrategia

Por medio del diagnóstico de opinión pública realizado en la ECC a docentes y alumnos de la Universidad San Carlos de Guatemala, se verifico la problemática que presenta *Classroom* por la falta de optimización del uso adecuado de todas las herramientas asimismo que hay docentes (porcentaje mínimo) que se resisten a usarla debido a la desactualización a nivel tecnológico es indispensable que para el presente ciclo (2019) todos utilicen de forma correcta la plataforma e interactúen de forma eficiente (docente-alumno), por medio de diversas tácticas tales como: capacitaciones, brindadas a docentes; para que utilicen al 100% la plataforma, visitas a los tres tutoriales en la página de la ECC, nivel básico, intermedio y avanzado según sea el caso y que se dé la fortaleza de comunicación efectiva docente-alumno. Asimismo, que los alumnos analicen las ventajas que el uso de la plataforma tiene y que facilita todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y que lo único que tiene que hacer es interactuar en la plataforma respetando las políticas de comunicación y actualizarse para su beneficio como profesional.

La estrategia se desarrollará durante un año y se tomará en cuenta que lo más importante es la comunicación que se genere docente-alumno y que dicha interacción fortalecerá la comunicación y romperá la barrera y los miedos que se tienen cuando se utilizan medios tecnológicos.

3.7 Tácticas

Tabla 6. Tácticas

	Acción 1	Acción 2	Acción 3	Acción 4	Acción 5
Público Docentes	Capacitar a los docentes para el uso adecuado y optimización al máximo de la plataforma <i>Classroom</i> .	Compartir un trifoliar informativo que contenga el link de los tutoriales que se realizaran por niveles, en este caso básico, intermedio y avanzado.	Realizar un foro con docentes de la ECC, con la intención de desarrollar el tema “Comunicación efectiva por medio de <i>Classroom</i> ”, en este caso se puede realizar en el auditorium.	Crear un manual de uso de la plataforma de <i>Classroom</i> , que contenga la explicación de las diversas acciones que se pueden ejecutar en la misma.	Hacer una guía que describa las herramientas de uso de la plataforma, para optimizar la calidad de la misma.
Público Alumnos	Dar una capacitación de uso de la plataforma en donde se muestren datos curiosos, sabías qué, datos relevantes y opiniones de expertos.	Presentar en la Página de la ECC una ventanilla que se llame <i>Classroom</i> el cual incluya ventajas del uso de la plataforma y políticas de comunicación de la misma.	Realizar con los alumnos un conversatorio con los alumnos en donde el tema central sea <i>Classroom</i> y dentro de los subtemas se puede analizar, los beneficios de comunicación, interacción docente-alumno y análisis de su uso.	Redactar las políticas de uso de la plataforma para alumnos con la intención de que el proceso bidireccional de comunicación sea efectivo.	Hacer la propuesta que dentro de Penum de estudios se debería tener un curso denominado las plataformas virtuales y su importancia con la comunicación, para estar muy familiarizados con la tecnología.

3.8 Canales y medios de comunicación

El principal medio de comunicación por el cual se transmitirá el mensaje elaborado para la cambiar la opinión pública que ha generado la plataforma *Classroom* en este lapso de interacción de la misma, es la página de la ECC, ya que todos los docentes y alumnos interactúan con ella, para asignación de cursos y descargar algunos documentos importantes, con ello se interactuará con un medio virtual y estará inherente el mensaje para el uso de *Classroom* en este caso:

“Actualízate utilizando *Classroom*... más que una plataforma un estilo de aprendizaje”

El segundo medio de comunicación sería en la programación general de la radio de la ECC, ya que los alumnos y docentes la escuchan y comparten mucho, e incluso hay quienes son locutores de la misma y el interactuar con el mensaje diariamente causará un efecto como el de la aguja hipodérmica y cambiará la forma como se ve la de plataforma y persuadirá a generar el cambio.

El tercer canal serían las redes sociales que maneja la ECC, Facebook, twitter e Instagram para viralizar la información y que se vuelva tendencia el mensaje que se desea transmitir, importante que es acá en donde el éxito del cambio de la opinión pública se puede generar, ya que vivimos en un mundo que esta las veinticuatro horas conectado a las redes sociales y a la interacción de las mismas.

El último medio sería en las revistas que se publican en la ECC, para remachar y cambiar la opinión que un porcentaje menor maneja con respecto a la plataforma.

3.9 Herramientas de comunicación

La herramienta de comunicación que se utilizará en el canal de comunicación de la página de la ECC, es de forma escrita, como un slogan que persuadirá el uso correcto de la plataforma.

“Actualízate utilizando *Classroom*... más que una plataforma un estilo de aprendizaje”

La herramienta para el canal denominado como Radio E, será un Spot cada hora y los radioescuchas se verán persuadidos e interactuarán más con la plataforma, lo que hay que recalcar acá es el uso correcto, no solo el uso, es decir no se pueden dejar de utilizar todas opciones que esta presenta.

La herramienta a utilizar en las redes sociales es el mensaje para compartir y viralizar e incluso los tutoriales de los diversos niveles entre docentes y alumnos, aunque el problema radique en docentes, puede ser que hay alumnos que, si les gusta lo tecnológico, pero no la utilizan óptimamente.

La última de igual forma que la primera, se presentará de forma escrita en las revistas que se publiquen en la ECC.

3.10 Diseño y contenidos

En este caso es un mensaje escrito que tiene la intención de persuadir a toda la comunidad educativa de la ECC, a utilizar la plataforma de *Classroom* de una forma correcta. El diseño quedaría así, en la página de la ECC.

Asimismo, se realizarán tutoriales por niveles (básico, intermedio y avanzado) pero con fines ilustrativos se presenta como se proyectará el mensaje en la página web de la ECC.

Ilustración 2.

Página ECC.



“Actualízate utilizando Classroom... más que una plataforma un estilo de aprendizaje”

Fuente: <http://comunicacion.usac.edu.gt/>

3.11 Cronograma

Acciones	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación docente en el uso de plataforma						
Spot de mensaje radial de Plataforma						
Primera evaluación						
Foro a nivel docentes de la ECC						
Resultados del uso de la plataforma						
Viralización de videos en redes sociales						
Tercera evaluación de plataforma						
Capacitación docente de uso de la plataforma II						
Cuarta evaluación de la Plataforma						
Proyección de mensaje en página Web ECC						
Lanzamiento de manual de <i>Classroom</i>						
Evaluación y control del proyecto						

Fuente: elaboración propia

3.12 Presupuesto

No.	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
1	Spot de radio (3 meses)	Q. 1,000.00	Q. 3,000.00
2	Trifoliales informativos	Q. 1.00	Q. 70.00
3	Materiales diversos para tutoriales	Q. 200.00	Q. 200.00
4	Hojas impresas, como recurso para capacitación.	Q. 1.00	Q. 100.00
5	Gastos Varios	Q. 500.00	Q. 500.00
	Total		Q. 3,870.00

Fuente: elaboración propia

3.13 Control y seguimiento

La evaluación de las diferentes tácticas para llevar a cabo la estrategia se realizará cuando cada una de ellas arroje resultados verdaderos y verificables en el transcurso de al menos cada tres meses. Ya que en este caso la aplicación de los mismos no se realizará mes a mes porque es muy reciente y la medición no sería objetiva.

Se puede observar un cambio positivo en el desarrollo de la estrategia y se empezará a notar la participación del 100% de docentes con la interacción de la plataforma y el uso correcto, conforme se den las capacitaciones y se viralicen los tutoriales por los diversos canales se analizará el impacto positivo que *Classroom* ha tenido con el desarrollo de su uso.

La visión del futuro es positiva, los docentes se han reivindicado y han utilizado la plataforma al máximo y reconocerán las ventajas y facilidades del proceso de enseñanza-aprendizaje por medio del uso de la plataforma.

Conclusiones

Classroom es una plataforma que ayuda al proceso de enseñanza-aprendizaje, la cual está generando un impacto positivo en el uso por parte de los alumnos y algunos inconvenientes a los docentes debido a la falta de actualización, actitud y uso óptimo de la misma, el porcentaje registrado del impacto negativo es del 14% pero a través de tácticas establecidas por medio de una estrategia de comunicación se pretende buscar la excelencia en el proceso y accesibilidad. Dentro de las tácticas se puede mencionar: capacitaciones y tutoriales basados en tres niveles, básico, intermedio y avanzado, los cuales serán evaluados para verificar el aprendizaje de los docentes en el uso y así verificar que la interacción docente-alumno por medio de la plataforma sea efectivo.

Al realizar el análisis de resultados, se interpretó que los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación están aceptando el cambio, tomando en cuenta que la plataforma es una herramienta importante para la bidireccionalidad del proceso educativo, así mismo la interpretación esta aunada a tres teorías fundamentales tales como: la aguja hipodérmica (la cual es persuasiva y trata de inferir en la opinión de los demás sin que ellos hayan experimentado), paradigma de Laswell (el cual establece preguntas claves para analizar la pertinencia del uso de la plataforma) y la teoría de nativos digitales (con la cual se interpreta que los alumnos de estas generaciones están a la vanguardia de los cambios tecnológicos y se adaptan rápido a la misma), todo esto da como resultado una educación digital que pretende que los docentes y alumnos se proyecten en la globalización y adquieran las capacidad básicas tecnológicas.

Es importante tomar en cuenta que el análisis de los resultados obtenidos lleva una secuencia lógica, utilizando herramientas tales como la observación, entrevista y encuestas a los docentes de la ECC, para verificar el impacto generado con la implementación de la plataforma asimismo la interacción con el método mixto y la investigación de tipo descriptiv

Referencias bibliográficas

- Aguilera, J. (8 de 5 de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politica-de-comunicaciones-en-la-empresa/>
- Andrade, J. (2016). *Uso de la plataforma Classroom*. Guatemala.
- Bembibre, C. (19 de 12 de 2014). *Importancia una guía de ayuda*. Obtenido de Importancia una guía de ayuda: www.importancia.org/opinion-publica-2.php
- Carmen. (2001). *portalcomunicación.com*. Obtenido de http://www.portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?id=76
- Comunicación de crisis*. (09 de 05 de 2016). Obtenido de <https://www.comunicologos.com/practicas/comunicaci%C3%B3n-de-crisis/>
- Debans, N. Á. (08 de 2010). *Intelectiva*. Obtenido de http://intelectiva.blogspot.com/2010/08/comunicacion-y-medios-de-comunicacion_28.html
- Debans, N. Á. (28 de 08 de 2010). *Intelectiva*. Obtenido de http://intelectiva.blogspot.com/2010/08/comunicacion-y-medios-de-comunicacion_28.html
- Debans, N. Á. (28 de 08 de 2010). *Teorías y modelos lineales de comunicación contrastación [artículo de blog]*. Obtenido de http://intelectiva.blogspot.com/2010/08/comunicacion-y-medios-de-comunicacion_28.html
- Gonzalez, M. (6 de mayo de 2014). *Genbeta [artículo de blog]*. Obtenido de <https://www.genbeta.com/actualidad/google-classroom-un-nuevo-sistema-de-gestion-de-aprendizaje>
- Gregory. (s.f.). *Teorías de comunicación*. Obtenido de <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/nativos-digitales-2/>
- Guillén, E. (2018). *Síntesis*, 5.
- Londoño, C. (30 de Junio de 2017). *Elige educar [artículo de blog]*. Obtenido de <https://www.eligeeducar.cl/google-classroom-espacio-perfecto-disenar-clases-efectivas-colaborativas>
- Lopez. (2012). *Portal de comunicación*. Obtenido de http://www.portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?id=76

- Patricia, N. (2009). *teocomi*. Obtenido de teocomi: <https://teocomi.weebly.com/teoriacutea-de-la-aguja-hipodeacutermica.html>
- Prensky, M. (diciembre de 2001). *aprender a pensar [artículo de blog]*. Obtenido de aprender a pensar: <https://aprenderapensar.net/2009/05/18/nativos-digitales-vs-inmigrantes-digitales/>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGrawHill.
- Stalin, M. (2012). *wordpress*. Obtenido de <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/paradigma-de-lasswell/>
- Teoría de comunicación información sintética y verídica*. (2013). Obtenido de Teoría de comunicación información sintética y verídica: <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/paradigma-de-lasswell/>
- Teoría de comunicación información sintética y verídica*. (2013). Obtenido de Teoría de comunicación información sintética y verídica: <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/paradigma-de-lasswell/>
- Teoría de medios de comunicación* . (s.f.). Obtenido de <https://teocomi.weebly.com/teoriacutea-de-la-aguja-hipodeacutermica.html>
- Teoría de medios de comunicación I Y II*. (s.f.). Obtenido de <https://teocomi.weebly.com/teoriacutea-de-la-aguja-hipodeacutermica.html>
- Tonic, M. &. (2012). *Uso de la plataforma classroom*.
wordpress. (7 de 6 de 2012). Obtenido de <https://aprenderapensar.net/2009/05/18/nativos-digitales-vs-inmigrantes-digitales/>

Anexos

Anexo 1. Ficha de observación



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Maestría en comunicación estratégica y opinión pública



Ficha de Observación

No.	Nombre del docente Observado	Actitud observada con la interacción de la plataforma			Uso de la plataforma			Conocimiento de la funcionalidad de la plataforma			Mediación pedagógica Docente-Alumno		
		B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
1													
2													
3													
4													
5													

Anexo 2. Encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Esta es una encuesta dirigida a docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, el propósito de la misma es recabar información sobre el uso de la plataforma Classroom, la información recabada en este cuestionario será utilizada únicamente con fines académicos, agradezco de antemano su colaboración.

1. ¿Está de acuerdo en utilizar la plataforma Classroom para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje?

Sí

No

¿Por qué?

2. ¿Qué impacto le genera el uso de la plataforma de Classroom?

Positivo

Negativo

3. ¿Obtiene los mismos resultados de aprendizaje por parte de los alumnos utilizando Classroom?

Sí

No

¿Por qué?

4. ¿Por qué medio aprendió a utilizar la plataforma de Classroom?

Capacitaciones

Tutoriales

Por otros medios

5. ¿Facilita Classroom, el trabajo docente?

SI

NO

¿Por qué?

6. ¿Considera que Classroom es una plataforma útil para el proceso de enseñanza-aprendizaje?

Sí

No

¿Por qué?

7. ¿Cuál considera que es la opinión que ha generado la plataforma virtual Classroom en alumnos?

Positivo

Negativo

¿Por qué?

8. ¿Ha visto o conoce de algún estudio acerca de Classroom?

Sí

No

9. ¿En redes sociales como considera que se ha viralizado el uso de la plataforma de Classroom?

Bien

Regular

Mal

(Fuente: Elaboración propia)

Anexo 3. Formato de entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Nombre del docente: _____

Curso que imparte en el presente semestre: _____

Jornada: _____

Fecha: _____

Propósito: Conocer la opinión del uso de la plataforma classroom e impacto que la misma ha obtenido durante el tiempo de su aplicación.

1. ¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma Classroom dentro de la ECC?
2. ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?
3. ¿Considera que Classroom es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?
4. ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma classroom?
5. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?

(Fuente: Elaboración propia)

Anexo 4. Transcripción completa de las entrevistas



Entrevista 1

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Entrevista a Director Master Sergio Morataya

Propósito: Conocer la opinión del uso de la plataforma Classroom e impacto que la misma ha obtenido durante el tiempo de su aplicación.

1. ¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma Classroom dentro de la ECC?

Con la intención de cambiar la modalidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y utilizar el recurso de la tecnología al máximo, en este caso en particular el uso de la plataforma. Recordemos que la invención del internet data desde 1999, ello vino hacer el Boom pero pocos tenían acceso, fue con el paso del tiempo que todos se familiarizaron con su uso y hoy en día es una herramienta importantísima, así mismo se puede hacer énfasis; que en 2004 se crearon las redes sociales, pero ellas nacieron como proyectos educativos realizados por estudiantes, la primera de ellas es Facebook, y en la actualidad se cuenta con muchas plataformas educativas, la que utiliza la escuela es Classroom y la idea es que en unos años la ECC trabaje con un sistema semi-presencial y sería la entidad pionera dentro de la USAC que utiliza esta modalidad en todas las carreras y jornadas.

2. ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?

El impacto es positivo, la mayoría de docentes de la ECC lo utilizan e interactúan con la plataforma, hay un mínimo porcentaje que no la utilizan por dos razones uno por la edad y otra por falta de interés en aprender a utilizarla, en este caso si es por la edad lo único sugerido es que se jubilen y se le dé la bienvenida a personal

nuevo, es decir que se vayan los dinosaurios, y otra opción es que se adapten y aprendan su uso

¿Considera que Classroom es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?

Es una herramienta útil diría yo porque permite interactuar en el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma actualizada y así mismo permite un cambio a la metodología, la única desventaja que se observa es que los docentes no utilizan las opciones al máximo y ello genera que su uso no sea óptimo.

3. ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma Classroom?

En porcentaje casi el 100% de docentes y alumnos la utilizan e interactúan con ella, pero hay un 76% que le da una interacción fuerte a pesar que no utilizan todas las opciones y el otro 24% medio la usan, con la intención de cumplir con el requisito, la idea es que se utilice cada vez más para ir poniendo en marcha el cambio e irnos apegando a ella. Otra cuestión importante es que de todo lo que sucede en la plataforma se tiene un monitoreo pertinente, no para perjudicar a nadie porque ese no es el objetivo, sino para verificar las debilidades y luego convertirlas en fortalezas.

4. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?

Los administradores de la plataforma en este caso Alan en plan diario y Pablo en plan sabatino si llevan un control de todo lo que realiza el docente a la hora de interactuar con la plataforma, por ejemplo, si el Licenciado Pedroza, sube cuestionarios, anuncios, algunas referencias bibliográficas y si responde a brevedad lo que el alumno pregunta.



Entrevista 2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Entrevista a Licenciado Mario Campos

Propósito: Conocer la opinión del uso de la plataforma Classroom e impacto que la misma ha obtenido durante el tiempo de su aplicación.

1. ¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma Classroom dentro de la ECC?

Por la razón de implementar una nueva metodología para llevar el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma actualizado y así mismo con la intención de romper lo tradicionalista, que hoy en día ha quedado atrás, mi estimado Maestro.

2. ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?

El impacto ha sido positivo, por decirte algo, de los 10,000 usuarios que proporciono Google para poder acceder a la plataforma Classroom el 100% de la comunidad educativa, que son aproximadamente 3,000, utilizan la plataforma, claro hace falta un poco que se dé el uso verdaderamente correcto de Classroom, cuando se empezó a utilizar el impacto era muy negativo, porque los docentes veteranos tuvimos que emigrar a lo que no se está acostumbrado, pero creo que todo cambio es para bien y el docente Master Morataya es el experto en el proyecto y pienso que llegara muy lejos.

3. ¿Considera que Classroom es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?

En mi punto de vista es una herramienta muy útil, tanto para el alumno como para el docente, para mantener esa mediación pedagógica que hace más efectiva la

comunicación y vincular prácticamente una relación académica, hace unos cinco años atrás cuando la universidad era tomada, se suspendían clases y se perdían periodos lo que generaba perdida de transmisión de conocimiento y recibimiento por parte de los alumnos, hoy en día si eso llegará a pasar el aprendizaje seguiría por buen camino y no se perdería mayor cosa, solamente el espacio físico.

4. ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma Classroom?

Pues la mera verdad un 100% de uso, la interacción oscila entre un 90% pero si la mayoría de docentes la utilizan, hay algunos que no son muy tecnológicos, pero intentan acceder y postular anuncios y allí van encaminados.

5. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?

Pues a ciencia cierta lo que hay es un monitoreo del uso y así mismo permite verificar que el docente realice las actividades establecidas en las fechas indicadas es decir el docente es monitoreado para analizar si realmente cumple con el programa, es decir es un arma de doble filo.



Entrevista 3

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública**



Entrevista a Alan López

Propósito: Conocer la opinión del uso de la plataforma Classroom e impacto que la misma ha obtenido durante el tiempo de su aplicación.

1. ¿Por qué razón se implementó el uso de la plataforma Classroom dentro de la ECC?

Con la intención de apoyar y facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto el alumno y el docente se benefician con la plataforma y eso genera agrado a la comunidad educativa.

2. ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?

Positivo para algunos y negativo para otros, pero considero que es por factor de acceso a lo tecnológico.

3. ¿Considera que Classroom es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?

Sí, es una herramienta útil para el proceso porque facilita todo lo relacionado a enseñanza-aprendizaje. También se puede mencionar que toda plataforma cuando es utilizada de forma eficiente genera un ambiente agradable de trabajo.

4. ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma Classroom?

Los resultados con respecto al uso son muy buenos, porque si se ve un porcentaje alto de interacción docente alumno, pero hay varios docentes que no expresen al 100% todas las herramientas de la plataforma.

5. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?

Precisamente no es un instrumento, es solo un control tanto de la interacción de docente-alumno así mismo el control recae en el docente porque se verifica si está cumpliendo su programa académico.



Entrevista 4
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Entrevista a Pablo Dávila

Propósito: Conocer la opinión del uso de la plataforma Classroom e impacto que la misma ha obtenido durante el tiempo de su aplicación.

1 ¿Cuál ha sido el impacto dentro del claustro de docentes el uso de esta plataforma?

Quizá un 90% la utilizan bien y un 10% que tiene algunas deficiencias, ese 10% hay catedráticos que son apáticos por el cambio generacional los está matando y no quieren ingresar, pero en algunos si se ha visto el interés por querer aprender, ha sido a prueba y ensayo, pero si buscan la manera de mejorar en el uso de la plataforma.

2 ¿Considera que Classroom es una herramienta útil para el proceso de enseñanza aprendizaje?

Yo creo que a final de cuentas la evaluación de Classroom en el PAD es positivo, pero hay cosas que mejorar, hay ventajas porque se sigue actualizando y no vamos a la misma velocidad y no se utiliza al 100% de la herramienta, pero para mí es positiva.

3 ¿Qué resultados se han obtenido con el uso de la plataforma Classroom?

Han sido bastante útil porque en la jornada PAD se tiene la dificultad que no se les puede ver durante toda la semana entonces se ha convertido en un canal que ha permitido acercarnos a los estudiantes se puede dar retroalimentación y también se puede dar información para que los estudiantes el día que vengan a la universidad ya vengan informados sobre lo que se va a realizar

1. ¿Existe un instrumento o metodología para poder evaluar el uso de la plataforma?

Hay una tabla de cotejo en el cual se tiene varios ítems que se califica por porcentaje en un total del 100 en donde ambas cosas evaluamos su uso y para saber cuánto y cómo se está utilizando, en ningún momento es para que el catedrático se sienta ofuscado por esta evaluación, no es para castigar es para saber que deficiente tiene y mejora esa es la idea de la plataforma. Sirve para retroalimentar al docente y mejorar a través de capacitaciones.

Página de Facebook en donde se proyectaría el mensaje.



Ilustración 3. Página ECC Fuente: <http://comunicacion.usac.edu.gt/>

En radio E se transmitiría el Spot

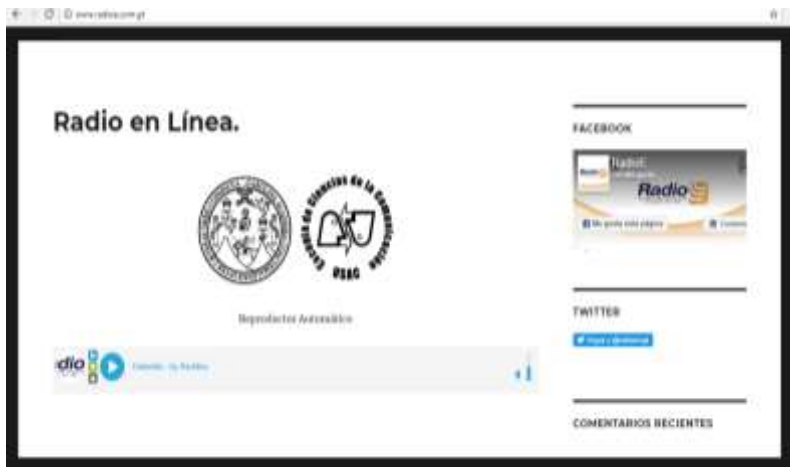


Ilustración 4. Página de radio Fuente: <http://www.radioe.com.gt/>

En la revista se persuadiría el mensaje escrito.



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



Guatemala, 10 de febrero de 2018
Of. Postgrado 465-2018

Magíster
Sergio Morataya
Director Esc. Ciencias de la Comunicación
Edificio M-2, Ciudad Universitaria
Presente

Estimado MSc. Morataya:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle al Licenciado Luis Arturo Pedroza Gaytán, registro académico No. 100009961, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El Lic. Luis Arturo Pedroza, solicita realizar su Proyecto de Graduación de la Maestría, el cual consiste en la elaboración de un Diagnóstico de comunicación, para saber que tratamientos han implementado a los problemas relacionados con la opinión pública en la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviarnos la carta que avala la aceptación para que el Lic. Pedroza, desarrolle su proyecto de graduación en dicha Institución.

Cordialmente,


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECCION

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECCION DE POSTGRADO

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado

c.c. archivo



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



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



Guatemala, 06 de abril de 2018

Maestro
Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director, Depto. Estudios de Postgrado ECC-USAC
Edificio Bienestar Estudiantil, Ciudad Universitaria
Presente

Estimado Maestro Morán:

En respuesta a su Oficio Postgrado No. 465-2018, hago de su conocimiento que se ha autorizado al Licenciado Luis Arturo Pedroza Gaytán, registro académico No. 100009961, quien realizará su proyecto de graduación, abordando el tema de opinión pública que genera en el calustro de docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación la utilización de la plataforma "Classroom"

Sin otro particular, atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC



c.c. archivo



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



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



Guatemala 23 de octubre de 2018

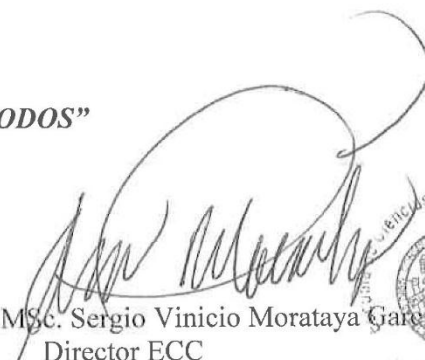
Maestro
Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director, Depto. Estudios de Postgrado ECC-USAC
Ciudad Universitaria

Estimado Maestro Morán:

Es un gusto saludarle y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que el Licenciado Luis Arturo Pedroza Gaytán, registro académico No. 100009961 ha presentado los resultado de su proyecto de graduación, el cual se titula "Estudio de opinión pública sobre la plataforma *Classroom* dentro del claustro de docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación".

Sin otro particular, atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC



c.c. archivo



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt