

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man on horseback, holding a staff, with a crown above his head. The figure is surrounded by various symbols, including a castle, a lion, and a cross. The Latin text "ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL JARDÍN INFANTIL Y  
COLEGIO REY CARLOS II DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA**

Loida Graciela López González

Guatemala, septiembre 2022

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**



**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL JARDÍN INFANTIL Y  
COLEGIO REY CARLOS II DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA**

Trabajo de tesis presentado por:

**Loida Graciela López González**

Previo a optar al Título:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Asesor de Tesis:

**M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel**

**Guatemala, septiembre 2022**

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

**Director**

Lic. César Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes de Docentes**

PhD. Marco Julio Ochoa España

M.A. Regina Miranda

**Representantes Estudiantiles**

Guillermo Herrera

Iván Porres Bonilla

**Representantes Egresados**

M.A. Cecilia Andrade

**Secretario**

M.A. Héctor Salvatierra

**Tribunal Examinador**

M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel

M.A. Édgar Augusto Martínez García

M.A. Evelin Maritza Morazán Gaitán

Guatemala, 20 de septiembre de 2022  
Orden de Impresión  
Ref. CG-Akmg- No. 0034-2022

Licenciada  
Loida Graciela López González  
Carné: 2560 06717 0101  
Registro académico: 200517235  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimada Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título Estrategia de comunicación externa para el Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la Biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

"Id y enseñad a todos"



PhD. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Grado



Vo.bo. Lic. César Augusto Paiz Fernández  
Director ECC

## **Acto que dedico**

A Dios:

Por ser mi fuerza, guía y aliento en todo momento. Por bendecir mi vida a través de tantas enseñanzas e iluminar mi camino cuando me sentí desalentada.

A mis padres:

Adán López y Graciela González por ser mi inspiración para alcanzar cada meta propuesta, por el ejemplo de responsabilidad y superación en cada etapa de nuestras vidas. Lo logré gracias a ustedes.

A mi esposo e hijas:

Edwin, Alisson y Sofía, por su paciencia y apoyo en el trayecto de este camino, por la valiosa compañía durante noches de desvelos y por ser el motor que me inspira a seguir adelante.

A mis hermanos:

Juan, Josué, Abner y Rebeca, por cada uno de sus consejos, apoyo y amor incondicional.

A mis cuñados y tíos:

Todos fueron parte importante en este camino, gracias.

A mis abuelitos:

Leonardo, Agustina, Abelino y Clemencia, por ser pilares y forjar en nuestras familias los valores que hasta el día de hoy nos iluminan.

A mis amigos:

Flor (en especial, por su estilo único de armar equipos de estudio), Leo, Abner, Octavio, Ivette, Mynor y Pablo por demostrar que la amistad y el trabajo en equipo nos llevan al éxito.

## **Agradecimientos**

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC. ¡Grande entre las del mundo!  
Por abrirme las puertas del saber y formarme profesionalmente.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por brindarme el conocimiento y motivarme a desarrollar y aprender con entusiasmo en virtud de servir a los demás.

A los catedráticos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación quienes se convirtieron también en amigos, gracias por el apoyo a nuestro equipo de trabajo, incentivando siempre la excelencia y el cumplimiento con responsabilidad de todos nuestros proyectos.

A la Comisión de Tesis de la Escuela de Ciencias de Comunicación, en especial a la PhD. Aracely Mérida por el apoyo, profesionalismo y amabilidad en el desarrollo de mi proceso.

Al Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser centro educativo de inspiración para retribuir el conocimiento obtenido de mi querida Casa de estudios.

Un agradecimiento muy especial a mi asesora M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel quien no escatimó tiempo, horario o días de descanso para apoyarme y motivarme, brindándome su conocimiento y experiencia para la realización y desarrollo del presente.

**Para efectos legales, únicamente la autora  
es la responsable del contenido de este trabajo.**

# Índice

Introducción.....	i
Capítulo I .....	1
Marco Conceptual .....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Reseña histórica del Jardín infantil USAC .....	1
1.3 Marco Organizacional del Jardín Infantil USAC.....	5
1.4 Organigrama de la Institución .....	7
1.5 Justificación .....	7
1.6 Planteamiento del problema .....	8
1.7 Pregunta de Investigación .....	8
1.8 Importancia de la investigación .....	9
1.9 Importancia del problema.....	9
1.10 Alcances y límites.....	9
1.10.1 Alcances.....	9
1.10.2 Límites .....	9
Capítulo II .....	10
Marco Teórico .....	10
2.1 La comunicación.....	10
2.2 Tipos de Comunicación.....	10
2.2.1 Comunicación interna .....	10
2.2.2 Comunicación externa .....	11
2.2.3 Comunicación estratégica .....	11
2.3 Proceso y elementos de la comunicación .....	11
2.4. Estrategia .....	12
2.4.1 Tipos de Estrategias .....	13
2.4.2 Estrategia de comunicación.....	13
2.4.3 Estrategia organizacional .....	13
2.4.4 Estrategia Corporativa:.....	14
2.4.5 Estrategia Competitiva.....	15



2.4.6	Estrategia Funcional .....	15
2.4.7	Estrategia de medios .....	15
2.4.8	Estrategia creativa .....	15
2.4.9	Estrategias Publicitarias .....	16
2.5	Planeación Estratégica.....	16
Capítulo III.....		18
Marco Metodológico .....		18
3.1	Método .....	18
3.1.1	Método Analítico .....	18
3.2	Tipo de Investigación .....	18
3.2.1	Investigación descriptiva.....	19
3.2.2	Investigación documental .....	19
3.2.3	Investigación cuantitativa.....	18
3.2.4	Investigación cualitativa.....	18
3.2.5	Investigación Mixta .....	20
3.3	Objetivo General .....	20
3.3.1	Objetivos Específicos .....	20
3.4	Técnicas.....	20
3.5	Instrumentos .....	21
3.6	Población .....	21
3.7	Muestra.....	21
Capítulo IV .....		23
Análisis de Resultados.....		23
4.1	Análisis general de información de datos obtenidos a través de encuestas .....	71
Capítulo V .....		73
Propuesta de Estrategia de Comunicación externa .....		73
5.1	Antecedentes .....	73
5.2	Objetivo .....	73
5.3	Plan de estrategia .....	73
Conclusiones .....		83

Recomendaciones .....	84
Referencias bibliográficas .....	85
E-grafías .....	88
Anexos.....	89

## **Introducción**

La comunicación es esencial en la vida del ser humano ya que le permite expresarse, compartir información, formar relaciones, establecerse en la sociedad, es indispensable para organizarse por medio de un adecuado uso del lenguaje para una mejor comprensión.

Es el arte de transmitir un mensaje, una herramienta importante en todos los procesos de la vida del ser humano. Es un factor indispensable para el funcionamiento y el buen desempeño de las instituciones tanto públicas como privadas. El manejo adecuado de los canales de comunicación son clave para el desempeño óptimo de la difusión de información de toda Institución.

Al no existir una correcta comunicación es imposible transmitir un mensaje a las personas o al grupo objetivo que se desea alcanzar. Todo lo que decimos, hacemos, demostramos o exponemos, comunica. Por lo que es trascendental enviar mensajes, claros y útiles. Un buen desarrollo de estrategia y planificación son claves para lograr objetivos propuestos.

La comunicación dentro de una Institución debe fomentar el flujo de información externa para proyectarse positivamente hacia el público, y de esta manera dar a conocer una imagen favorable de los servicios, beneficios y el apoyo que la Institución brinda.

Una estrategia de comunicación externa exitosa se basa en la claridad del mensaje para el público objetivo. El buen manejo del flujo comunicacional posiciona a una Institución en un nivel alto y efectivo dentro de los servicios a la sociedad.

La Institución puede ser de tipo educativo y aun así reflejarse y posicionarse con una imagen positiva, competitividad institucional y representativa en su categoría, añadido el apoyo que significa a la sociedad.

La presente investigación desarrolla una estrategia comunicacional externa para el Jardín Infantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala para dar a conocer sus servicios de una manera más efectiva.

En especial a los estudiantes que ingresan a la Universidad que sean padres de familia y puedan obtener el beneficio de continuar sus estudios ya que la institución ofrece un servicio en su jornada de estudios o en el caso de trabajadores de la universidad, durante su jornada laboral.

El estudio aporta conocimiento para los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que deseen realizar estrategias comunicacionales a instituciones de tipo social al comprender los pasos a seguir, genera conocimientos nuevos de estudio, aportes a la sociedad y la práctica de lo estudiado durante el ciclo académico.

Se abordan temas como el proceso de comunicación, sus elementos, técnicas y herramientas que se presentan en el desarrollo de la estrategia comunicacional propuesta. Se plantea el problema sobre la falta de conocimiento del servicio que brinda la Institución tanto a estudiantes como a trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Así mismo define los alcances y límites que presenta según su área geográfica, dentro de las instalaciones de la Universidad. Se da a conocer los servicios y beneficios que el Jardín Infantil brinda mediante un plan estratégico de comunicación externa, para alcanzar al público objetivo a través de los medios de comunicación recomendados y adaptados para la población sancarlista.

Se realizó un diagnóstico externo para determinar el conocimiento de beneficios y servicios que el estudiante y trabajador tiene de la Institución. Como parte del estudio se realizó un diagnóstico sobre la satisfacción de los mensajes enviados y alcance de los medios que utiliza la Institución, con este diagnóstico se propone y ejecuta el plan de comunicación externa.

El internet es una herramienta tecnológica de vanguardia, es muy importante para el manejo de toda institución o centro educativo, por lo que esta herramienta es esencial en el diagnóstico que se propone.

Actualmente el mundo atraviesa por la pandemia Covid 19, la cual obligó de una manera radical el cambio de actividades sociales y presenciales para evitar la propagación de esta. El teletrabajo o trabajo virtual desde casa se ha vuelto parte de las actividades laborales diarias, los centros educativos elaboraron técnicas de estudio a distancia para realizar sus actividades a través de plataformas virtuales, tales como *Zoom*, *Google Meet*, *Streamyard*, entre otras.

Estas herramientas generan ventajas en los procesos de entrega de documentos, difusión de información instantánea, mayor alcance de la segmentación del público objetivo, diseños de plantilla, rotación constante y costos menores de las publicaciones a compartir, etc.

Por lo que se da prioridad a las herramientas virtuales para el desarrollo de la estrategia comunicacional, se proponen estos servicios ya que el internet es parte de la difusión masiva de mensajes, la propuesta se realizó con la finalidad de apoyar a la Institución ya que no cuenta con los medios económicos para la obtención de una diagnóstico o estudio comunicacional.

# Capítulo I

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

La Universidad de San Carlos de Guatemala es una Institución educativa en función de la población guatemalteca. Su prioridad es la educación superior de carácter público con una proyección al desarrollo sostenible del país. Uno de sus principales fines es brindar apoyo a la población en general, la cual toma en cuenta todas sus necesidades. Es un ente cooperador para la educación en el país.

Como parte de los servicios que brinda la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra dentro de sus instalaciones el Jardín Infantil y Colegio, para niños de edad preescolar, es un servicio para hijos de trabajadores y estudiantes de la Universidad durante su jornada de estudio o trabajo.

### 1.2 Reseña histórica del Jardín infantil USAC

Fuente de información, Actualización de Manual de Organización del Jardín Infantil USAC, (2020: p.p.4,5 y 6).

“Profesionales egresados de la Universidad viendo dichas necesidades y por experiencias vividas personales o bien de algún conocido tuvieron a bien involucrarse en la creación de una herramienta para el apoyo de padres y madres que desearán continuar con sus estudios.

Con el propósito de brindar apoyo a la población trabajadora de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al ofrecerles una opción para el cuidado y desarrollo de sus hijos en el año 1991 se inicia el proyecto de creación de un espacio donde se brinde cuidado y protección a los hijos de trabajadores y trabajadoras con la firma de una Carta de Entendimiento y Colaboración Académica, Científica y Recreativa, entre la USAC y el Ministerio de Trabajo.

Derivado de lo anterior, el Rector Dr. Juan Alfonso Fuentes Soria mediante un Acuerdo de Rectoría, nombró a la doctora Telma Cortés Pérez como

encargada de elaborar un proyecto para la creación de un Centro de Desarrollo Infantil para los hijos de los empleados de la Universidad, quien realizó la investigación pertinente, cuyo informe serviría de base para iniciar las gestiones ante instituciones nacionales e internacionales, con el fin de que éstas brindaran su apoyo, tanto en la construcción como en el equipamiento y puesta en marcha del proyecto.

El sindicato de trabajadores de la Universidad brindó apoyo a la Dra. Cortezal facilitarle un espacio físico en su sede para realizar el trabajo de investigación anteriormente mencionado, recurso humano, para pasar las boletas de encuesta a madres trabajadoras y la solicitud año con año dentro de su pliego de peticiones sobre la creación de una guardería para hijos de trabajadores. De esa cuenta, en el año de 1996 el Gobierno Español, a través de la Cooperación Española, donó la cantidad de Q.355,783.00, para la adquisición del mobiliario y equipo requerido para dicho proyecto. Por otra parte, en 1997, la Universidad de San Carlos de Guatemala, con fondos propios invirtió en este proyecto, Q.382,783.00; en ese mismo año se finalizó el proceso de construcción, concretándose la primera fase de la misma, la cual consiste en un módulo, cuyas características de construcción y diseño reúnen las condiciones de tamaño, ventilación e iluminación requeridas para la atención de infantes, se inaugura la obra en su primera etapa, sin embargo no fue posible que iniciara sus operaciones, sino hasta octubre del 2002, con el apoyo del Rector Dr. M.V. Luis Alfonso Leal Monterroso y las profesionales Licda. Irina Urbina Sosa, Glenda Lizzet Recinos Aguirre y Mirna Valle, que tras un sondeo de necesidades, lograron ejecutar el proyecto para dar inicio el 06 de febrero del 2003.

Se inició con las dos jornadas, matutina y vespertina con las áreas de Lactancia, Maternal, Tutoría y Pre kínder. En el transcurso de los dos primeros años la población fue aumentando y fueron los padres de familia que manifestaron la necesidad de realizar el proyecto de Colegio, fue así

como se dio inicio a las gestiones a través de proyecto de la estudiante Epesista de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licda. Annely Rosenda Godínez, cuyo aporte principal fue la creación de un centro escolar para preparación preescolar completa, con el nivel de pre-primaria para niños de 4 a 6 años de edad, por lo que en octubre del 2005, se autorizó el Colegio Rey Carlos II, con Resolución No. 689-2005-A.F. del Ministerio de Educación.

En el mes de septiembre del año 2015, se llevó a cabo un convenio con la Unidad de Salud, quien a través de un servicio de extensión contrató a un médico para brindar los servicios de atención primaria en salud y atención de emergencias dentro de las instalaciones del Jardín Infantil. En mayo del año 2016 fue inaugurada la Clínica Infantil para la atención médica de niños que asisten al Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II.

Hoy en día el Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II brinda el servicio de cuidado y protección y educación Pre-primaria a hijos e hijas de trabajadores (as) y estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala en horarios de trabajo y estudio de padres de familia, actualizando técnicas y personalizando contenidos con un ambiente psicopedagógico, monitoreandola salud y nutrición de niños y niñas.

Las actividades se desarrollan en tres jornadas. La jornada matutina con un horario de 7:00 a 12:00 horas y está conformada por las siguientes áreas:

1. Lactancia I: niños lactantes menores de un año.
2. Lactancia II: niños de un año o que cumplan un año en los primeros cuatro meses del año.
3. Lactancia III: niños de dos años o que cumplan dos años en los primeros cuatro meses del año.
4. Nursery: niños de tres años o que cumplan tres años en los primeros cuatro meses del año.



5. Pre-kínder: niños de cuatro años o que cumplan cuatro años en primeros cuatro meses del año.
6. Kínder: niños de cinco años o que cumplan cinco años en los primeros cuatro meses del año.
7. Preparatoria: niños de seis años o que cumplan seis años en los primeros cuatro meses del año.

El Colegio Rey Carlos II se rige por los normativos del Ministerio de Educación. En la Ley de Educación, Decreto 12-91, capítulo VIII, artículo 29 describe que el nivel de educación preprimaria o párvulos comprende las etapas 1, 2 y 3. Las mismas corresponden a las áreas de Prekínder, Kínder y Preparatoria anteriormente descritas.

La jornada vespertina funciona en horario de 12:00 a 17:00 horas, en las siguientes áreas:

Lactancia Vespertina: niños menores de 2 años que ingresan en horario vespertino y niños menores de 2 años de la jornada matutina que tengan horario extendido después de las 15:30 horas.

Maternal: niños de 2 a 4 años que ingresan en horario vespertino y niños del área de Nursery de la jornada matutina con horario extendido después de las 15:30 horas.

Tutoría, Cuidado y Protección: niños a partir de 4 años que asisten a la jornada matutina del área de Pre-Kínder, Kínder y Preparatoria que permanecen después de las 13:00 horas. En el caso de Preparatoria se da apoyo en tareas asignadas por la maestra de la jornada matutina. En el caso de tener capacidad se brinda el servicio de cuidado y protección a niños comprendidos entre las edades antes descritas y servicios de tutoría a niños de hasta 8 años de edad.

El plan fin de semana se implementó a partir de 2019 según acuerdo de Rectoría No. 1308-2018; los horarios se acomodan con base en la demanda del servicio y se atienden las siguientes áreas:

1. Lactancia: niños menores de 2 años.
2. Maternal: niños de 2 a 4 años.
3. Tutoría: niños de 5 a 9 años.

Durante el mes de noviembre se lleva a cabo el Curso de Vacaciones. Se desarrolla en horario de 7:00 a 17:00 horas de lunes a viernes. Las maestras y niñeras del Colegio Rey Carlos II y de la Jornada Vespertina se encargan del desarrollo de este e incluyen actividades lúdicas, manuales y deportivas. El Jardín Infantil cubre y cumple con horarios de estudio y de trabajo de padres de familia quienes pueden apoyarse por medio de su servicio. Se encuentra ubicado dentro del Campus Central a un costado del Edificio T9 de la Facultad de Agronomía. El servicio se brinda con un aporte económico simbólico de Q 200.00 de inscripción y Q 200.00 mensuales para hijos de estudiantes en una jornada. Para hijos de trabajadores el sindicato de trabajadores mediante Pacto Colectivo logró el servicio gratuito para niños menores de tres años.”

### **1.3 Marco Organizacional del Jardín Infantil USAC**

Fuente de información, Actualización de Manual de Organización del Jardín Infantil USAC, (2020: p.10).

Definición: Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II es el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala al servicio de la Comunidad Universitaria, específicamente a hijos e hijas de trabajadores (as) y estudiantes, atendiéndolos desde la temprana edad hasta culminar la etapa Preescolar brindando cuidado, protección, estimulación oportuna, educación preescolar, cuidando la salud física, nutricional y psicológica de los infantes.

Misión: Somos la institución especializada fundamentada en principios y valores, que brinda servicios de atención, cuidado, protección y formación pedagógica integral a hijos e hijas de trabajadoras (es) y estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizamos nuestras actividades con excelencia, responsabilidad, respeto, amor por los niños y niñas, trabajo en equipo y con

compromiso hacia los miembros de la comunidad universitaria que ponen en nuestras manos a sus hijos.

Visión: Ser un centro modelo de desarrollo y educación integral de la primera infancia que vela por la formación de la niñez a través de fortalecer su potencial de aprendizaje, conformado por personal multidisciplinario, altamente calificado y que promueve salud nutricional, física y psicológica a los hijos e hijas de los miembros de la comunidad sancarlista.

Objetivo general: Proporcionar cuidado, protección y desarrollo integral, a hijos e hijas de trabajadores (as) y estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con servicio especializado de atención, a través de un equipo multidisciplinario que brinde las condiciones óptimas para su desarrollo general.

Existen estudios elaborados como apoyo a la Institución, el más reciente fue en el 2017, realizado por el Licenciado Dan Neftalí Gómez Pérez con su Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de Licenciatura “Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II Universidad de San Carlos de Guatemala”.

El Licenciado Gómez dejó como evidencia, material gráfico y manuales de estimulación temprana en formato impreso y digital para su implementación en la Institución.

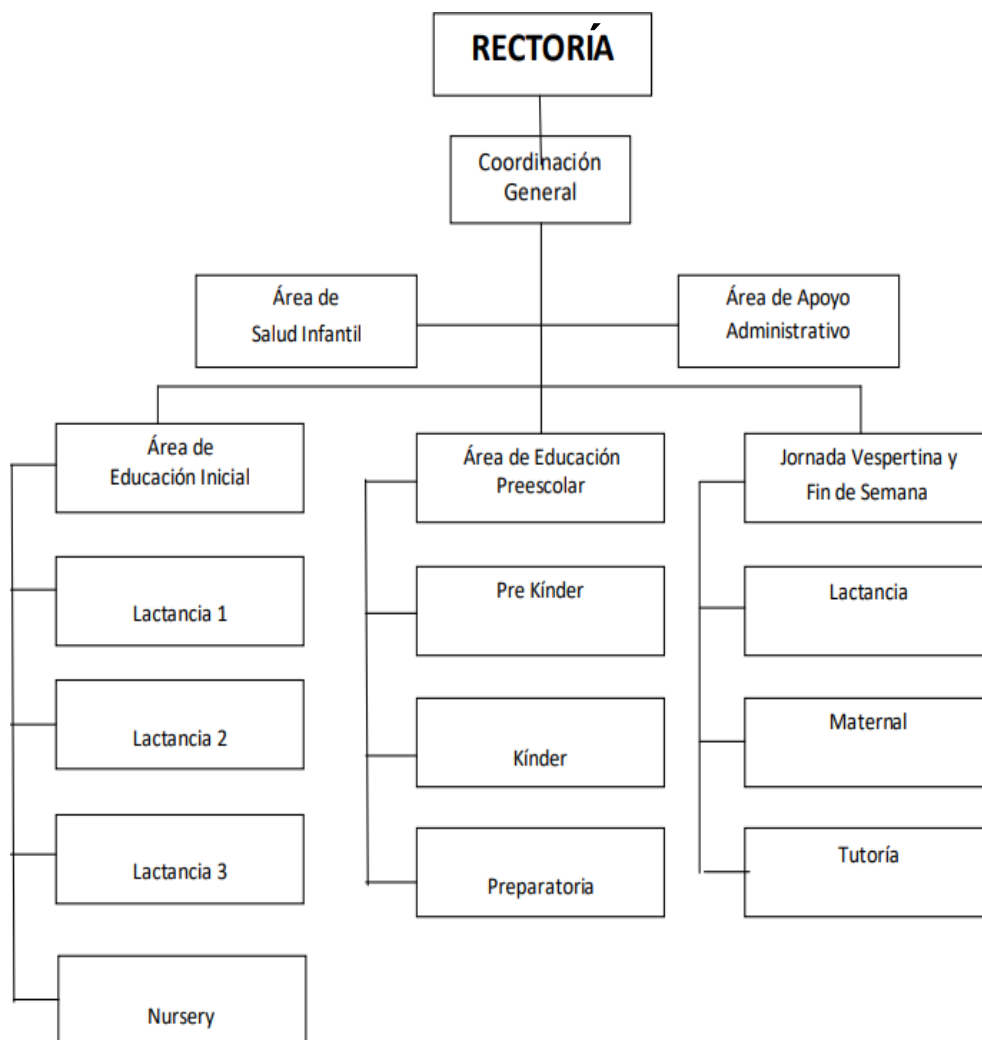
El material digital producido por el Licenciado Gómez Pérez fue de utilidad para la Institución, a partir del mes de marzo del 2020 el Jardín Infantil llevó a cabo sus actividades a través de medios virtuales para los niños inscritos en el ciclo, de igual manera para el personal en general a Pandemia de Covid-19 y las normas de distanciamiento social implementadas por el gobierno de Guatemala.

La Institución para difundir y compartir información cuenta con medios de comunicación como: Página web Jardín Infantil USAC, Facebook padres de familia (grupo cerrado),

chats de áreas por medio del servicio de *Whatsapp* y correos electrónicos. Realizan sus actividades académicas y culturales a través de plataforma *Zoom* y *Meet*.

#### 1.4 Organigrama de la Institución

Figura 1



Fuente: Manual de organización 2020 Jardín Infantil

#### 1.5 Justificación

La Institución no cuenta con presupuesto para financiar un estudio de comunicación estratégica, ya que se sostiene por medio de donaciones. Por lo que esta investigación es un aporte que otorga una visión amplia de como posicionar al Jardín Infantil dentro de los diferentes niveles administrativos y académicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Uno de los principales objetivos de la Institución es brindar un servicio en pro de la educación y el desarrollo de los estudiantes y trabajadores de la Universidad. Por lo que es de suma importancia proyectar externamente la oportunidad que brinda la institución para continuar sus estudios o actividades laborales sin descuidar su responsabilidad de padres.

El estudio contribuye al desarrollo de la educación como aporte de conocimiento a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación que necesitan documentarse sobre la importancia y ventajas de contar con estrategias de comunicación externa, para aplicarla en otras Instituciones.

### **1.6 Planteamiento del problema**

La educación superior atraviesa por altos niveles de deserción estudiantil debido a diferentes motivos, siendo parte de estos; la responsabilidad de ser padre o madre, no contar para el traslado de sus hijos, no conocer un lugar confiable y no tener un establecimiento cerca de sus lugares de estudios con horarios flexibles que se acomoden a sus necesidades, en especial cuando los hijos son de edad preescolar.

Aunque la Universidad cuenta con el servicio del Jardín Infantil y Colegio, una gran cantidad de estudiantes y trabajadores desconocen el servicio que se brinda.

Se considera necesario un estudio que permita identificar las razones por las que se desconoce el servicio y cuáles son las estrategias que se pueden implementar para difundir los distintos beneficios que brinda el Jardín Infantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **1.7 Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los motivos por los que, los usuarios potenciales del Jardín Infantil y Colegio de San Carlos II no conocen los beneficios que la Institución brinda?

## **1.8 Importancia de la investigación**

El presente estudio es una herramienta para que más profesionales conozcan de los beneficios de implementar estrategias de comunicación para lograr una serie de fines y metas en su organización. Así mismo se considera un aporte comunicacional en los servicios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **1.9 Importancia del problema**

Existen muchas Instituciones que no cuentan con un departamento de comunicación y se limitan de los beneficios de elaborar una estrategia comunicacional para su organización. El estudio aporta conocimiento e información acerca de la utilidad que brinda una estrategia planeada que posicione y otorgue mejoras a la Institución.

## **1.10 Alcances y límites**

Objeto de estudio: Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **1.10.1 Alcances**

Alcance geográfico: Jardín Infantil USAC y Colegio Rey Carlos II, ubicado en las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, zona 12 de la ciudad capital, Guatemala.

Alcance temporal: La investigación se llevó a cabo en el 2021.

Alcance poblacional: Estudiantes y trabajadores de nuevo ingreso y reingreso del servicio del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II.

Alcance institucional: Personal administrativo del Jardín Infantil USAC y Colegio Rey Carlos II.

### **1.10.2 Límites**

La investigación se basa en el estudio de procesos comunicacionales de la Institución hacia el público objetivo; estudiantes y trabajadores padres de familia de la Universidad de San Carlos con hijos en edad preescolar.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 La Comunicación**

Es una destreza natural del ser humano, desde que nace tiene la habilidad de dar a conocer lo que necesita o siente. Existen muchas maneras naturales de transmitir sentimientos, pensamientos, deseos y todo aquello que se quiera expresar.

Maletzke (1992) aporta bajo el concepto “comunicación”, “en su sentido más amplio, debe entenderse el hecho fundamental de que los seres vivientes se hallan en unión con el mundo. Pero, en general en el lenguaje científico, se suele estrechar el concepto al hecho de que los seres vivientes se hallan en relación entre sí, de que pueden comunicarse, que son capaces de expresar el proceso y situaciones interiores; y dar a conocer, a las otras criaturas, las circunstancias o también animarlas a un comportamiento específico” (p.20).

Es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social". (Chiavenato, 2006, p.110)

Es un proceso en el que se comunica, de un emisor a un receptor a través de un medio. En la transmisión y recepción de dicha información se debe utilizar un código específico. Es decir que todo aquello que se desea transmitir debe llevar un proceso claro para que el receptor pueda ser persuadido y así entablar un vínculo que mantenga una relación de uno con el otro.

#### **2.2 Tipos de Comunicación**

##### **2.2.1 Comunicación interna**

Es toda aquella información que va dirigida al personal dentro de una entidad, a todos los niveles de trabajadores dentro de una empresa o institución. En muchos sentidos se utiliza para dar a conocer disposiciones o bien hacerles participe de algo que ocurre dentro de la organización.

Se refiere a los mecanismos y canales que se utilizan para transmitir un mensaje, esta información tal como su nombre lo indica es interna, no se da a conocer al público en general, se guía a través de lineamientos o reglamentos de las organizaciones, cumple con ciertas normas para mantener confidencialidad al público externo.

### **2.2.2 Comunicación externa**

Es la que se dirige al público fuera de la empresa o institución, es la información que se comparte externa de la estructura del personal. Se enfoca en la opinión pública, su objetivo es transmitir un mensaje a través de medios de comunicación la cual influye en la imagen que esta proyecte.

Las Relaciones Públicas son un claro ejemplo de este tipo de comunicación, la cual busca reforzar la imagen de una manera positiva. Es el proceso que permite darse a conocer al público en general, sale del interior de una organización para los diferentes públicos que se deseen alcanzar, por canales que puedan ser utilizados para transmitir de una manera eficiente, clara, llamativa y que aporten en la imagen de la institución.

### **2.2.3 Comunicación estratégica**

Este tipo de comunicación debe ser un área importante dentro de una organización o institución, debe velar por su entorno, procedimientos, planificaciones, acciones a desarrollar, servicio y el buen manejo de la información al público en general, así mismo asesorar las relaciones entre personas, no necesariamente con fines lucrativos, determinar los valores de la organización o institución a través de la forma correcta en que se comunica con su entorno.

## **2.3 Proceso y elementos de la comunicación**

Es importante tomar en cuenta el proceso de comunicación y los elementos que lo conforman para realizar una correcta y acertada estrategia comunicativa, la cual se podrá desarrollar basada en la importancia de cada elemento.

Emisor: Elige los canales por los que enviará y codificará el mensaje.

Receptor: Recibe e identifica el mensaje, decodifica, descifra e interpreta los signos.

Mensaje: Es el contenido de la información que se envía.

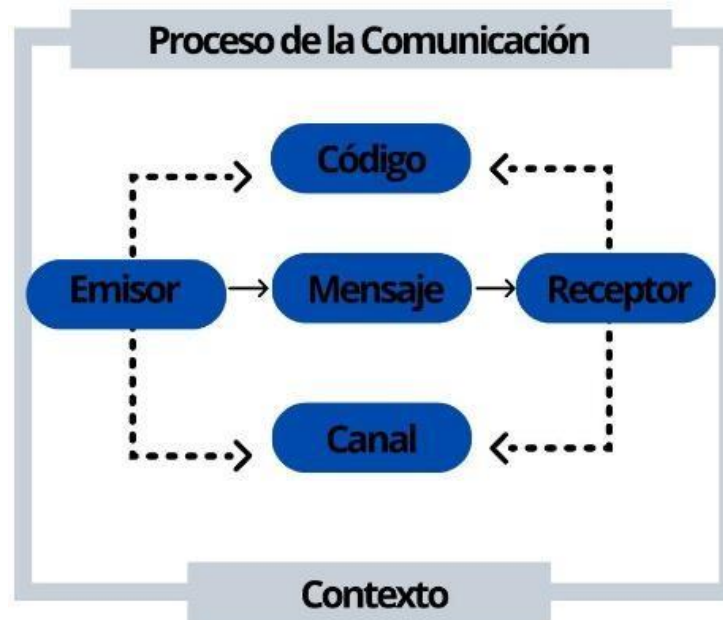


Código: Signos y reglas que se emplean para enviar un mensaje.

Canal: Medio físico que se utiliza para transmitir el mensaje.

Contexto: Es el entorno en donde se desarrolla el acto comunicativo.

Figura 2



Fuente: elaboración propia

Es fundamental utilizar y desarrollar cada uno de los elementos de una manera correcta, si se desea obtener un resultado positivo que logre las metas propuestas para alcanzar efectivamente los objetivos trasados.

#### 2.4. Estrategia

Desde su origen contiene un significado vinculado con planeación, táctica, toma de decisiones y ventajas sobre un adversario. Es la acción de coordinar esfuerzos y recursos a través de pasos y decisiones de un proceso. Puede ser aplicada en todas las áreas de la vida, en cualquier momento o tiempo, la puesta en práctica de una buena planificación junto a una estrategia clara y la correcta utilización de su capital puede ser la base del éxito y el desarrollo de una Institución o empresa.

Una estrategia bien formulada ayuda a definir atributos y deficiencias internas, evidencia recursos de una organización, ubica alternativas viables, anticipa cambios que se pueden presentar.

La estrategia es toda planificación en que una empresa, organización o Institución intenta alcanzar sus objetivos. Cualquiera que desee proyectarse con éxito debe realizar estrategias relacionadas con sus actividades o servicios. Según Mintzberg (1993) define “estrategia como el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”. (Pág.5)

#### **2.4.1 Tipos de Estrategias**

Existen diversos tipos de estrategias que se adaptan a las diferentes empresas o instituciones que existen, así mismo se acoplan al tipo de actividades a las que se dediquen.

#### **2.4.2 Estrategia de comunicación**

Permite que una organización y sus empleados puedan determinar un plan que favorezca el cumplimiento de objetivos en torno a las metas propuestas, los cuales se cumplen a través de una buena planificación. Optimiza el talento humano, recursos y herramientas con las que se cuenta para potencializar su desarrollo y cumplir con lo propuesto. Es esencial para darse a conocer y para identificar alguna amenaza en contra de la integridad de sus funciones.

#### **2.4.3 Estrategia organizacional**

Integra decisiones concretas que determinan planes de acción y propósitos a largo plazo de la organización. Crea, ejecuta y evalúa decisiones en base a los objetivos generales y específicos. Incluye la misión y visión de la organización quien frecuentemente desarrolla políticas y planes de acción relacionados a los programas establecidos para lograr esos objetivos, también asigna los recursos para efectuarlos.

Esta estrategia es fundamental para que todos en la empresa o institución conozcan, manejen y compartan la misma información, para identificar cualquier ruido comunicacional que provoque malas interpretaciones o información falsa, permite que todos los colaboradores se sientan seguros en su entorno.

#### Etapas de Estrategia Organizacional

Primera: Análisis estratégico, etapa en donde se realiza un análisis situacional para comprender el entorno actual de la empresa.

Segunda: Planteamiento estratégico, hace referencia al plan o planes de acción que la organización debe establecer para alcanzar con éxito los propósitos, objetivos y metas trazadas.

Tercera: La implementación estratégica, etapa en la cual se establece la periodicidad de las acciones previstas.

Cuarta: Control estratégico, fase de seguimiento que permite evaluar los ajustes y correcciones durante la implementación de un plan, a fin de mantener el rumbo correcto para establecer las metas.

En resumen, de las etapas se puede decir que una estrategia organizacional debe examinar el entorno, en base a la misión, visión y objetivos de la organización proyectados a largo plazo.

#### **2.4.4 Estrategia Corporativa:**

Da a conocer el actuar integro de una empresa, pretende indicar en que áreas de negocios debe participar para maximizar su utilidad. Esta estrategia ayuda y aporta a establecer las habilidades distintivas y las ventajas competitivas de una empresa.

#### **2.4.5 Estrategia Competitiva**

Tiene como objetivo lograr un posicionamiento en el mercado por encima de la competencia, se centra en la observación y el estudio de otros mercados, basándose en estos para realizar un proceso y planificación de las tácticas a utilizar e implementar en la organización. Busca identificar su propuesta de valor para obtener una posición ventajosa de mercado y mayor rentabilidad a través de esta.

#### **2.4.6 Estrategia funcional**

Se enfoca en alcanzar metas establecidas, determina enfoques específicos y las actividades que deben realizarse para desarrollar estrategias en cada departamento o sección de una empresa, identifica sus ventajas competitivas, la funcionalidad específica, productividad de cada área para utilizar y la administración de sus recursos de una manera eficiente.

#### **2.4.7 Estrategia de medios**

Este tipo de estrategia consiste en planificar y definir los medios adecuados para cumplir con las metas propuestas y de esta manera lograr un mejor alcance del público objetivo o audiencia. Los medios son los canales por los que se transmite la información o mensaje, basado en el perfil de público, con datos específicos como: estilo de vida, preferencias, nivel socio económico, gustos, genero, edad, estado civil, ocupación, etc.

Sin un buen perfil, el mensaje no llegará correctamente, viéndose afectado ya que se trabajará en vano la estrategia, deben analizarse bien los medios para lograr el mayor alcance y transmisión de la información.

#### **2.4.8 Estrategia creativa**

Se debe establecer un plan de acción el cual mejore la transmisión de la información y logre obtener las metas propuestas, por lo que, esta estrategia se aplica perfectamente para obtener resultados favorables ya que su manera de crear se basa en captar la atención de una manera diferente, llamativa y eficaz.

#### **2.4.9 Estrategia publicitaria**

Se refieren a la publicidad y al marketing de una organización, a todo aquello que se realiza para la proyección pública, es un plan de acción que se diseña para impulsar los servicios o ventas en clientes potenciales.

En muchas empresas se utilizan para diseñar campañas de alto impacto para captar la atención y lograr una respuesta positiva. Se debe tener claro el grupo objetivo y estrategias concretas para lograr un óptimo alcance.

#### **2.5 Planeación Estratégica**

Establece metas y objetivos durante un tiempo específico con el fin de alcanzar lo propuesto. En una organización, es una acción fundamental. Al realizar este tipo de planeación, se beneficia la empresa ya que optimiza sus recursos y se enfoca en el cumplimiento de metas propuestas.

Algunas de las ventajas de esta planeación son:

a) Uso de recursos de manera eficiente: se optimizan para utilizarlos, aprovecharlos, y adaptarlos de acuerdo con su mejor funcionalidad. Esto evita gastos innecesarios, lo que logra mantener un equilibrio y mejor uso de cada herramienta.

b) Elaboración de un plan de acción: este se puede mejorar y renovar constantemente. Es el camino, que se va a trazar para lograr las metas y objetivos, se define y se planifica en base a tiempo, espacio y recurso.

c) Se prevén gastos: este es un factor muy importante en la ejecución de un proyecto, ya que se planifica con base a lo que se tiene y se considera lo que podrá presentarse a futuro, esto evitará un desbalance y se planeará con mayor seguridad.

d) Mejor administración del tiempo establecido para el cumplimiento de metas: de acuerdo con lo planificado se establecen acciones con tiempos estimados, para evitar que se desgasten los recursos tanto físicos como económicos, define un tiempo establecido para cada labor.

e) El equipo trabaja bajo los mismos objetivos: Todo el recurso humano trabaja bajo las mismas metas, mejora los índices de productividad, aporta en el conocimiento del talento colectivo, ahorra energía y tiempo. Es sumamente útil en una organización ya que alcanza altos niveles de calidad en las gestiones a realizar.

f) Establece claramente la función de cada área: determina actividades y funciones de cada una, mejora el proceso del trabajo según su especialización, logra un desempeño más eficaz, facilita la función de una meta establecida.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

Al respecto, Balestrini (2006) define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p.125).

#### **3.1 Método**

El método es la manera organizada y sistemática de alcanzar un objetivo, aplicable a distintas ramas de estudio, es una serie de pasos que se deben llevar para cumplir un objetivo. Es un proceso que se planifica con anticipación desarrollado en teoría para ponerlo en práctica, analiza los pasos a seguir para su aplicación.

El concepto de método alude al “camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (Ander-Egg, 1995 p:41)

##### **3.1.1 Método Analítico**

Se aplicó por la experiencia directa en la obtención de pruebas y mecanismos verificables como las estadísticas, la observación y la muestra. Este método es importante ya que ayuda a establecer lo relevante de una idea, identifica y provee mejoras que evitan cometer gastos innecesarios en costos y tiempo en la estrategia a utilizar.

#### **3.2 Tipo de Investigación**

Es importante definir correctamente el tipo de investigación que se aplicará ya que a partir de esta selección se establece el proceso a realizar, la dirección del estudio a recorrer y la toma de los datos. De estos depende el cumplimiento de objetivos planteados y el resultado de las conclusiones.

### **3.2.1 Investigación descriptiva**

Permite evaluar a través de la observación directa, el análisis, descripción, registro e interpretación de datos para dar a conocer a detalle la información y procedimientos que se deben analizar.

### **3.2.2 Investigación documental**

“Es un proceso sistemático, de búsqueda, selección, lectura, registro, organización, descripción análisis e interpretación de datos extraídos, de fuentes documentales, existen en torno a un problema, con el fin de encontrar respuestas e interrogantes planteadas en cualquier área del conocimiento humano”. (Finol de Navarro, 1993. p.73).

Con base a esta investigación se analizaron los estudios ya realizados en la Institución para conocer acerca de las estrategias y herramientas de comunicación propuestos y utilizados en el Jardín Infantil USAC.

### **3.2.3 Investigación cuantitativa**

Se aplica cuando el trabajo se expresa mediante técnicas experimentales o herramientas estadísticas y matemáticas, alcanzando resultados numéricos, con el propósito de cuantificar el proceso de investigación y obtener datos generales de una población. Busca medir un fenómeno, expresándolo en cifras, la cual obtiene resultados descriptivos o comparativos.

### **3.2.4 Investigación cualitativa:**

Se basa en obtener conclusiones a partir de una perspectiva con la que se aborda el problema, los resultados se expresan a través de un discurso verbal que interpreta o explica un contexto. Revela el trasfondo de las decisiones, comportamiento o motivos del grupo de estudio.

Define el problema y los objetivos, apoya el estudio en la recopilación y análisis de datos, permite un informe con el problema de investigación y los resultados obtenidos de manera comprensible, con el objetivo de realizar una estrategia.



### **3.2.5 Investigación Mixta**

Consiste en analizar, seleccionar e integrar datos de ambas investigaciones: cualitativa y cuantitativa. Mejora la comprensión de un problema, basándose en los datos cualitativos para mejorar los cuantitativos y viceversa.

Se midió objetivamente el tipo de información y trascendencia que tiene por medio de los datos obtenidos en las encuestas que se realizaron. Implicó el uso de herramientas informáticas y estadísticas para obtener los resultados proyectables a una población mayor.

### **3.3 Objetivo General**

Generar una estrategia de comunicación externa para el Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II USAC.

#### **3.3.1 Objetivos Específicos**

- a) Definir los canales de comunicación que utiliza el Jardín Infantil para darse a conocer al público sancarlista.
  
- b) Analizar la visibilidad de la información del Jardín Infantil en la población sancarlista, para que tanto estudiantes como trabajadores conozcan el servicio y los beneficios de la Institución.
  
- c) Examinar la comunicación externa de la Institución , para que esta cuente con una estrategia que le permita estar a la vanguardia de su categoría.

### **3.4 Técnicas**

En esta investigación se aplicaron las de observación, documentales y tipo encuesta. Debido a la pandemia COVID-19 la recopilación de información se aplicó de una manera diferente, a través de herramientas digitales. Se utilizó información documental como tesis y proyectos de investigación realizados en la Institución para conocer más acerca de las estrategias, procesos y herramientas propuestas y que ha utilizado la Institución.

Se recopilaron datos puntuales a través de encuestas *Google Forms* para facilitar el envío de información de los usuarios y de esta manera conocer las herramientas de comunicación utilizadas por el Jardín Infantil USAC.

### **3.5 Instrumentos**

- Tesis y documentos realizados en la Institución como fuente de información.
- Encuesta de opción múltiple a padres de familia, usuarios del servicio ciclo 2021, trabajadores y estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Encuesta a trabajadores y estudiantes usuarios de nuevo ingreso para el 2022 en el Jardín Infantil USAC.
- Encuesta a personal administrativo de la Institución, para conocer acerca de los medios de información que han utilizado y su fuente de financiamiento.

### **3.6 Población**

La población encuestada se divide en tres grupos:

#### Población Interna

1. Padres y madres de familia usuarios del servicio en el 2021.
2. Colaboradores del área administrativa del Jardín Infantil USAC.

#### Población Externa

1. Padres y madres solicitantes del servicio para el ciclo 2022.

### **3.7 Muestra**

Por el tipo de servicio que presta el Jardín Infantil, el total de la población general es pequeña, por lo que se considera que la investigación posee un mayor nivel de fidelidad de la información obtenida.

Se tomó una muestra de cada universo con un total de 74 personas, las cuales representan un 80% de confianza de la información con un margen de error del 0.5%, lo que indica que la muestra representa un 58.26% del total del universo.

Muestra Interna:

- Se utilizó el 55% que representa 55 usuarios del Jardín Infantil 2021.
- Seis personas que representan el 83.33% de población administrativa.

Muestra Externa:

- Se utilizó el 70% de la población, la cual representa a 14 solicitantes del servicio para el 2022.

Tabla 1  
Tipos de muestra Jardín Infantil USAC

<b>Tipo de Muestra</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Total</b>	<b>Encuestado</b>	<b>% Encuestado</b>
Interna	Usuarios del servicio del 2021	100	55	55%
Interna	Personal Administrativo Jardín Infantil USAC	6	5	83.33%
Externa	Solicitantes del servicio para el 2022.	20	14	70%

## Capítulo IV

### Análisis de Resultados

El análisis se realizó con el objetivo de explorar y conocer acerca de los medios de comunicación que el Jardín Infantil utiliza. La Institución cuenta con diecinueve años de funcionamiento, brinda el servicio de cuidado, protección y educación a niños en edad preescolar, para hijos de estudiantes y trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante su jornada de estudio o trabajo.

Se realizaron tres encuestas, por medio de formularios *Google Forms*, dirigidas a tres grupos objetivos con distintos papeles dentro de la Institución.

Descripción de los grupos encuestados:

- Padres de familia usuarios 2021.
- Padres aspirantes al servicio 2022.
- Personal administrativo

Las preguntas se formularon para evidenciar el alcance de la institución en relación con la difusión de información que utiliza para dar a conocer sus servicios al público en general de la Universidad de San Carlos de Guatemala y los medios que la institución utiliza para transmitir sus mensajes.

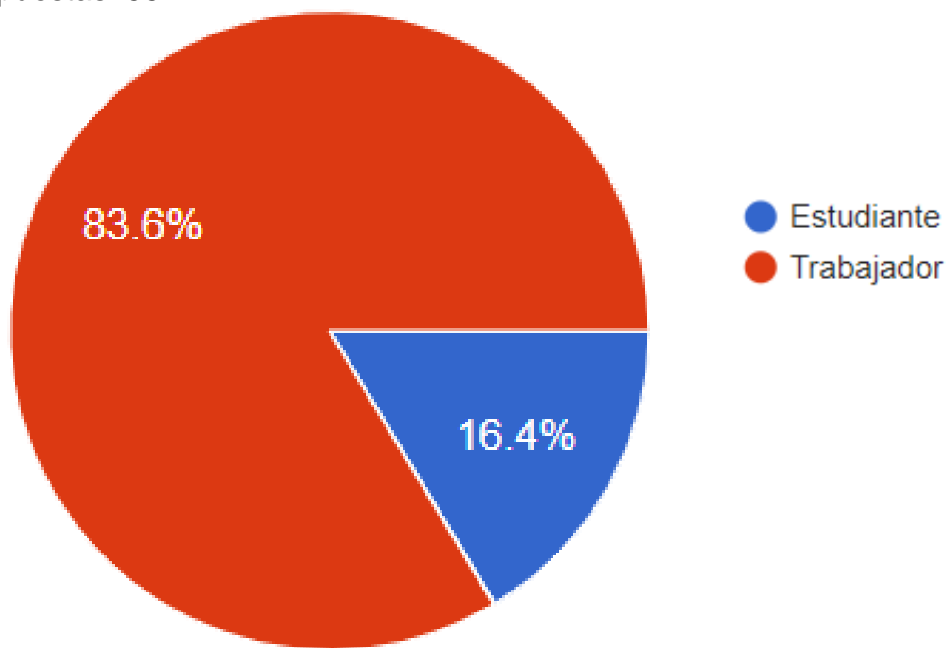
Encuesta realizada a padres de familia usuarios del servicio durante el 2021, se encuestó a 55 personas, las gráficas reflejan los medios de información que la Institución utiliza y la claridad con que los usuarios las perciben.

Figura 3

¿Relación con la Universidad de San Carlos de Guatemala?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

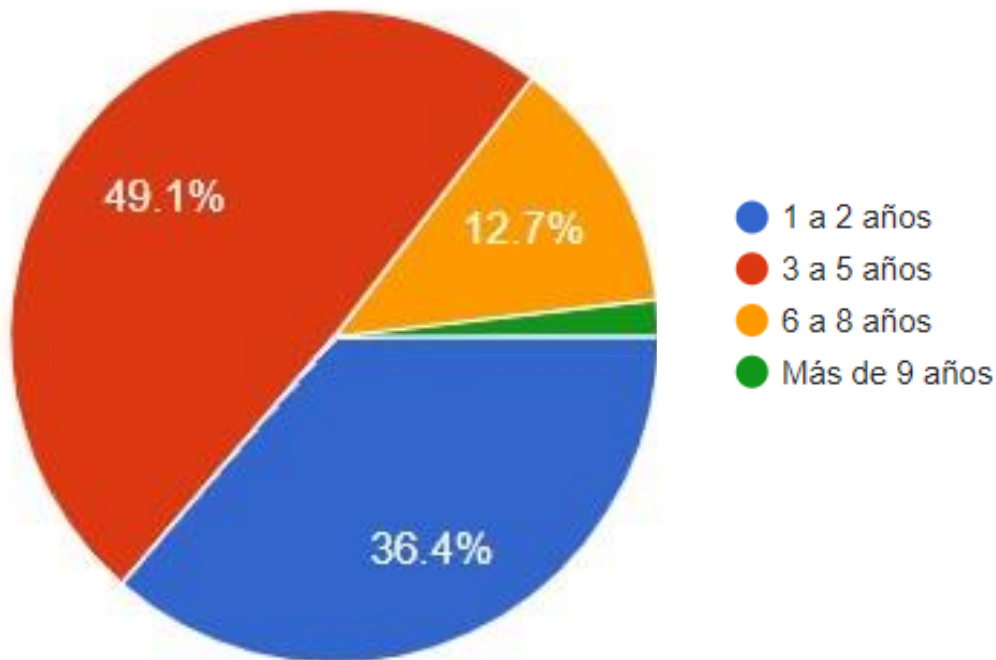
De un total de 100 padres de familia, usuarios de la Institución, únicamente respondieron la encuesta 55 personas, 46 son usuarios con relación laboral correspondiente al 83.6% y 9 de las respuestas son estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los cuales fueron el 16.4% de los encuestados. La presente gráfica refleja que el acceso de información y el uso de los servicios lo obtienen en mayor porcentaje los trabajadores de esta casa de estudios.

Figura 4

¿Cuánto tiempo lleva de utilizar el servicio del Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

El Jardín Infantil cuenta con 19 años de funcionamiento, por lo que existen padres de familia que han utilizado el servicio de la Institución por varios años. Se puede observar que el 36.4% son los usuarios que cuentan con únicamente 1 a 2 años de contar con el servicio, el 49.1% tienen de 3 a 5 años de utilizarlo, el 12.7% tiene de 6 a 8 años y el 1.8% cuentan con el servicio desde hace 9 años.

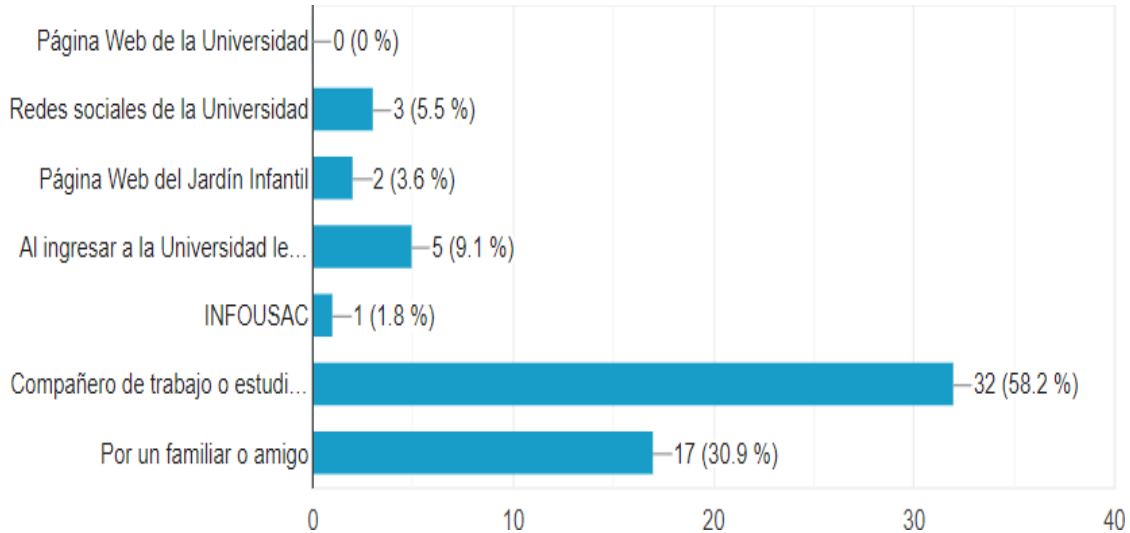
La gráfica refleja que un total el 63.6 %, cuentan con un mínimo de 3 años de servicio y el 36.4% son los usuarios con menos tiempo de utilización del servicio.

Figura 5

¿Por qué medio se enteró de los servicios del Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

El 58.2% de las respuestas con opción múltiple que corresponden a 32 encuestados, indican que los usuarios conocieron los servicios del Jardín Infantil por medio de un compañero de trabajo o estudio. El 30.9% de las respuestas, correspondientes a 17 personas, indicaron que fue por medio de un familiar o amigo.

Los medios de comunicación utilizados como Redes Sociales, Página web del Jardín Infantil, Información a estudiantes y trabajadores al ingresar a la Universidad y la Feria Informativa anual (INFOUSAC) tuvieron un alcance de 11 personas únicamente.

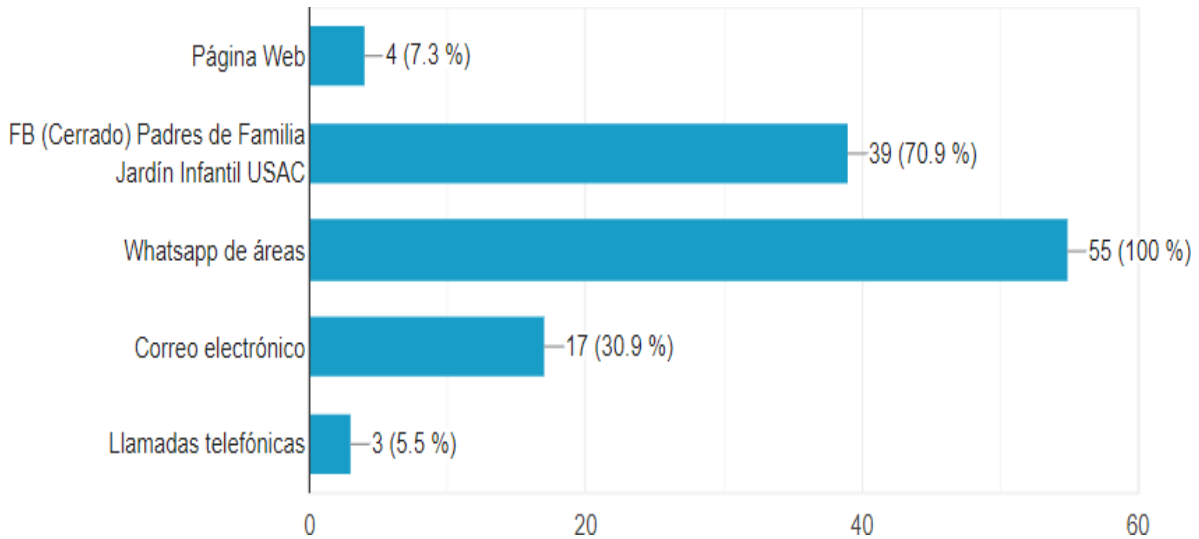
Es evidente que los espacios donde se difunden los servicios de la Institución no han tenido mayor impacto para la población en general de la Universidad, ya que se observa poco alcance a través de dichos medios.

Figura 6

Indique los medios por los cuales recibe información del Jardín Infantil

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

La gráfica refleja que el 100% de las personas encuestadas, reciben información por medio de chat de mensajería *WhatsApp*, no reconocen en su totalidad los diferentes medios por los que se transmiten los mensajes en general. De 55 personas, 24 indicaron que la reciben a través de página *web*, vía telefónica y correo electrónico, lo que indica que esta población que representa el 44%, reconoce los medios que utiliza la Institución.

Los datos reflejan que los medios por excelencia y con mejor respuesta para difundir la información son la mensajería instantánea de *WhatsApp* y *Facebook* debido a que las personas pueden tener notificaciones al recibir mensajes.



Figura 7

¿Con qué frecuencia recibe información general del Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

La información que el Jardín Infantil transmite a su población interna es a través de: notas informativas, circulares, actividades programadas, y calendarizaciones. En la presente gráfica se evidencia que los padres de familia, usuarios del servicio, 34 personas indican se transmite de 2 a 3 veces a la semana, representado por un 61.8% de los encuestados.

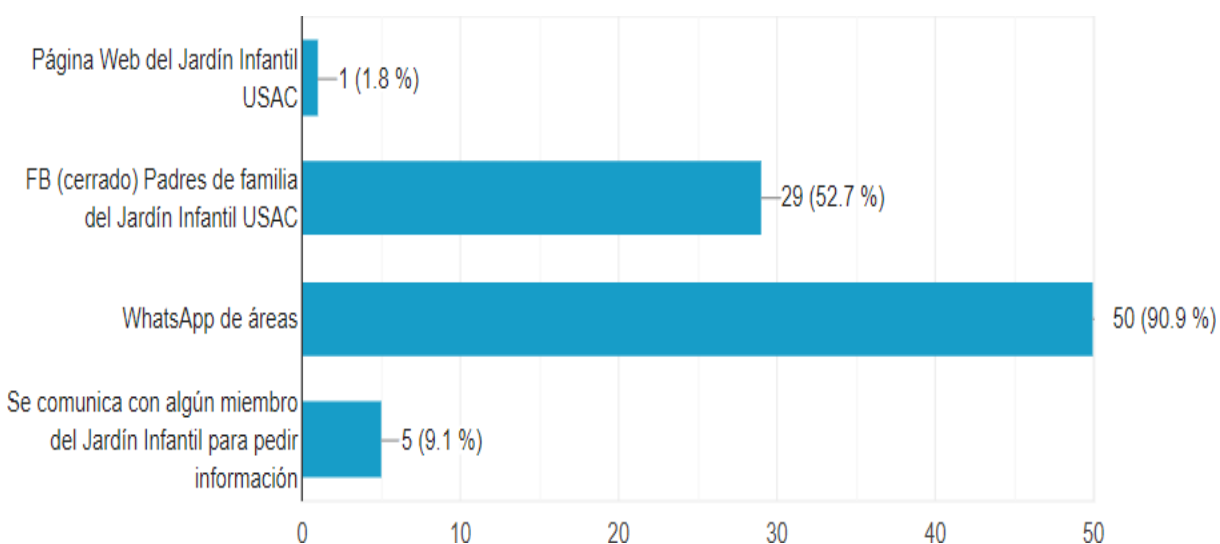
El 27.3% indica que recibe información menos de 1 vez a la semana y el 10.9 indica que 4 a 5 veces a la semana, lo cual refleja que no todas las personas son alcanzadas por los medios que utiliza la Institución.

Figura 8

¿Qué red social es la que más utiliza para enterarse de información de la Institución?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

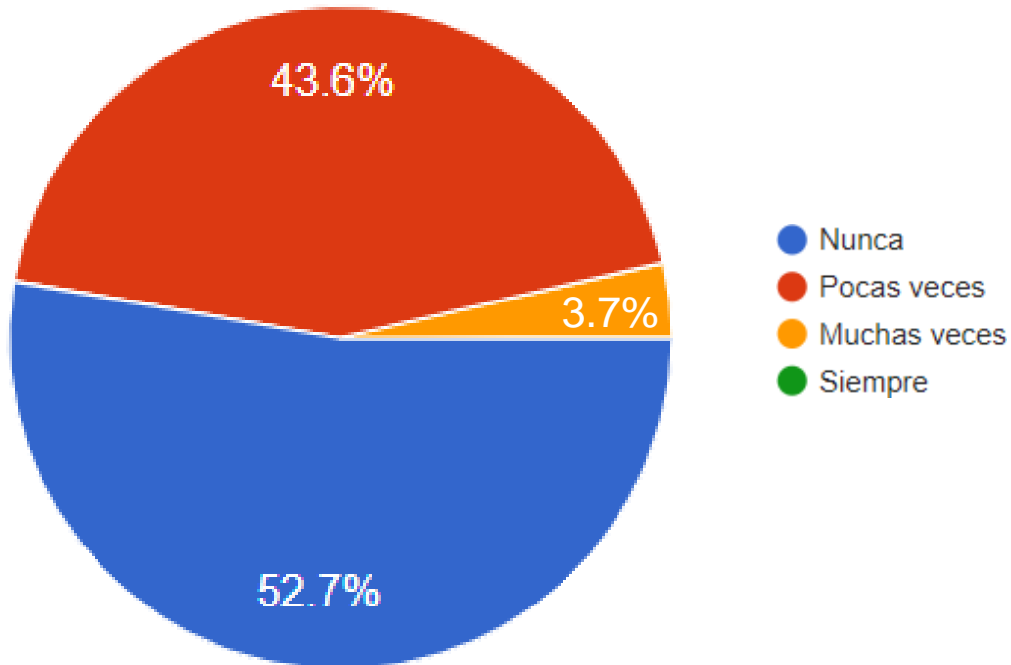
El 90.9% de los usuarios encuestados indican que el medio más utilizado para informarse es *WhatsApp* de grado. El 52.7% utiliza *Facebook* de Padres del Jardín Infantil (Grupo cerrado). 9.1% se comunica con algún miembro de la Institución para solicitar información y el 1.8% busca datos en la página *web* del Jardín Infantil. Nuevamente se refleja que los medios por excelencia para difundir información interna a los padres de familia son *WhatsApp* y *Facebook*.

Figura 9

¿Se le ha presentado alguna dificultad para conocer información del Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



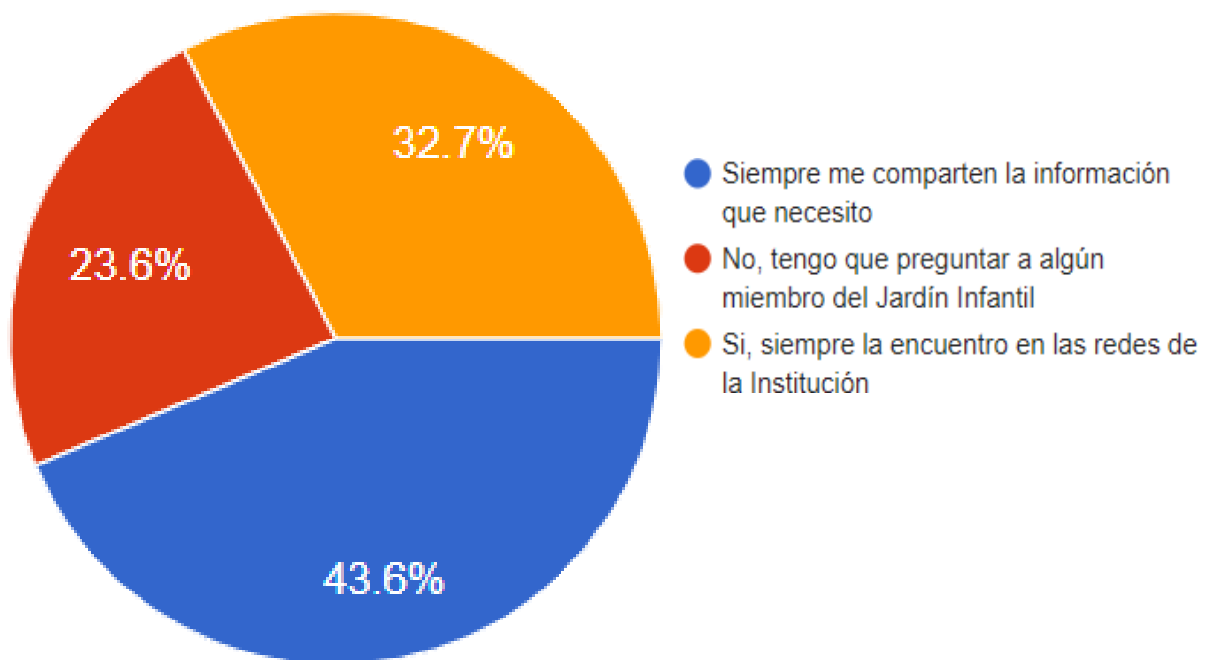
Fuente: elaboración propia.

El 52.7% representa a 29 personas, indican que nunca han tenido dificultad para conocer información del Jardín Infantil, según gráfica anterior la reciben por medio de *Whatsapp* y *Facebook* de padres. El 43.6% que representa 24 personas indican que pocas veces han tenido dificultad y un 3.7% correspondientes a 2 personas, indican que muchas veces se les ha dificultado, este grupo refleja acceso a las redes sociales e internet para informarse.

Figura 10

La información que usted necesita, ¿la encuentra siempre en alguna red social del Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021 Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

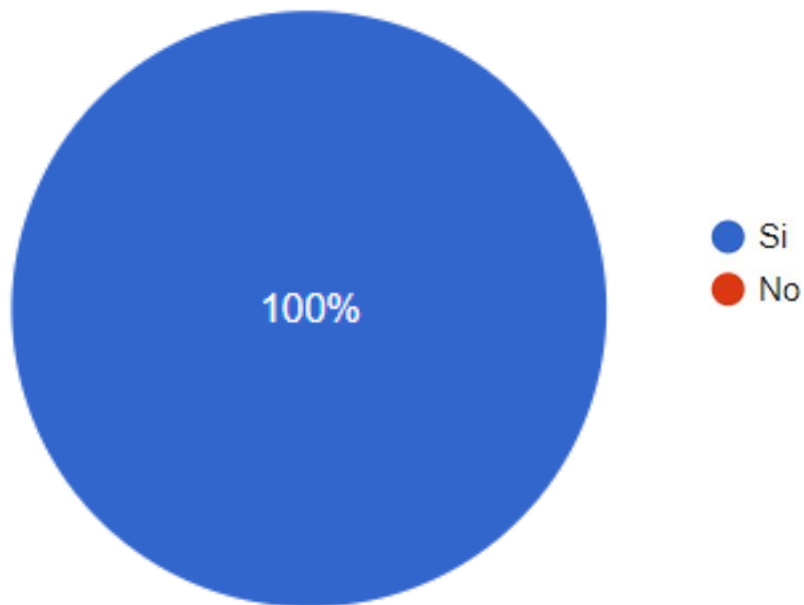
Se puede observar que, un total de 76.3% manifiestan que la información que necesitan conocer de la Institución la encuentran en los medios de difusión que utiliza la Institución. Un 23.6% que representa a 13 personas indican que no la han percibido. Por lo que se evidencia que las redes sociales son de suma importancia en el manejo de compartir y difundir sus mensajes.

Figura 11

¿Considera oportuna la información que envía el Jardín Infantil?

Encuestados: Padres usuarios 2021.

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los encuestados indican que la transmisión de los mensajes de la Institución son oportunos y actualizados, por lo que las consultas de los padres de familia son menores.

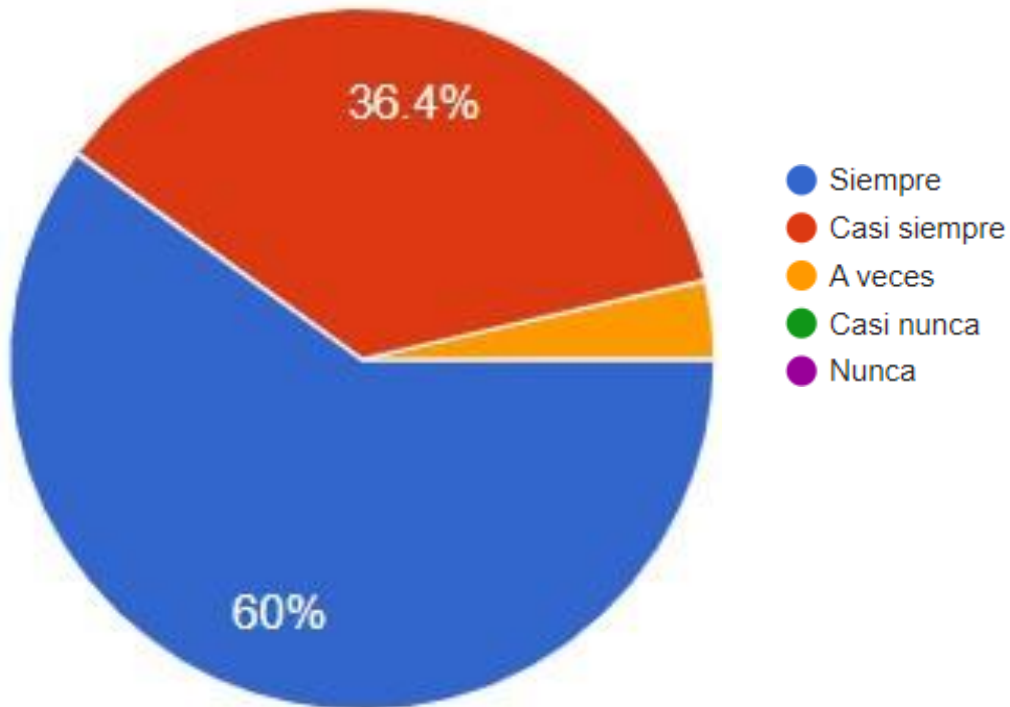
Esta gráfica refleja el alcance y la importancia que obtiene la información de la Institución, el Jardín Infantil no cuenta con internet en las instalaciones, por lo que sus mensajes se transmiten a través de señal de internet propio, esta herramienta es un servicio de suma importancia ya que actualmente se elabora y envía toda la información a través de medios digitales.

Figura 12

¿Considera que la información que transmite el Jardín Infantil es clara y efectiva?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

En la presente gráfica se puede observar que el 60% de los encuestados están satisfechos con la información que el Jardín Infantil transmite, el 36.4 que representa a 20 personas de 55 indican que casi siempre sus mensajes son claros y efectivos y el 2.6% indica que a veces.

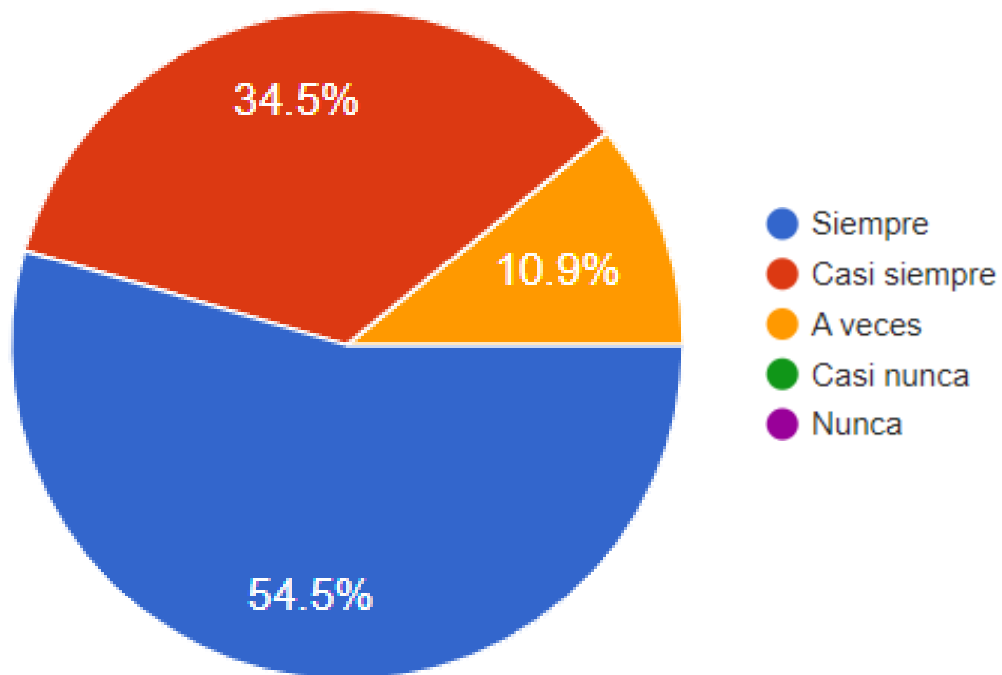
Estos porcentajes son un poco confusos ya que en la Figura 10 el 100% indicó que la información siempre era oportuna, lo que demuestra que las personas no conocen en su totalidad lo que la Institución transmite.

Figura 13

¿Considera que el personal del Jardín Infantil (en general) transmite de manera clara la información?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

En el 2021, la información fue trasladada a través de medios digitales debido a la Pandemia Covid 19, las clases se realizaron 100% virtual, se utilizaron diferentes medios de difusión. De las 55 personas encuestadas el 54.5% indica que en general la Institución fue clara. El 34.5% manifiesta que casi siempre fue clara y el 10.9% dice que a veces, esto indica que la información no fue bien recibida en el 45.4% de los encuestados, 25 usuarios.

Figura 14

Explique su respuesta anterior.

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

La gráfica demuestra que el 58% que corresponde a 32 personas de los encuestados usuarios del servicio de la Institución consideran que el personal no tiene conocimiento de la información que se solicita, el 21% indica que lo que transmite es claro y necesario, 15% considera no lo es, el 6% de los encuestados indica que existen muchos intermediarios para transmitir los mensajes.

Es necesario mejorar la información que se comparte, ya que la gráfica refleja poco alcance y mal manejo de las redes en donde transmiten.

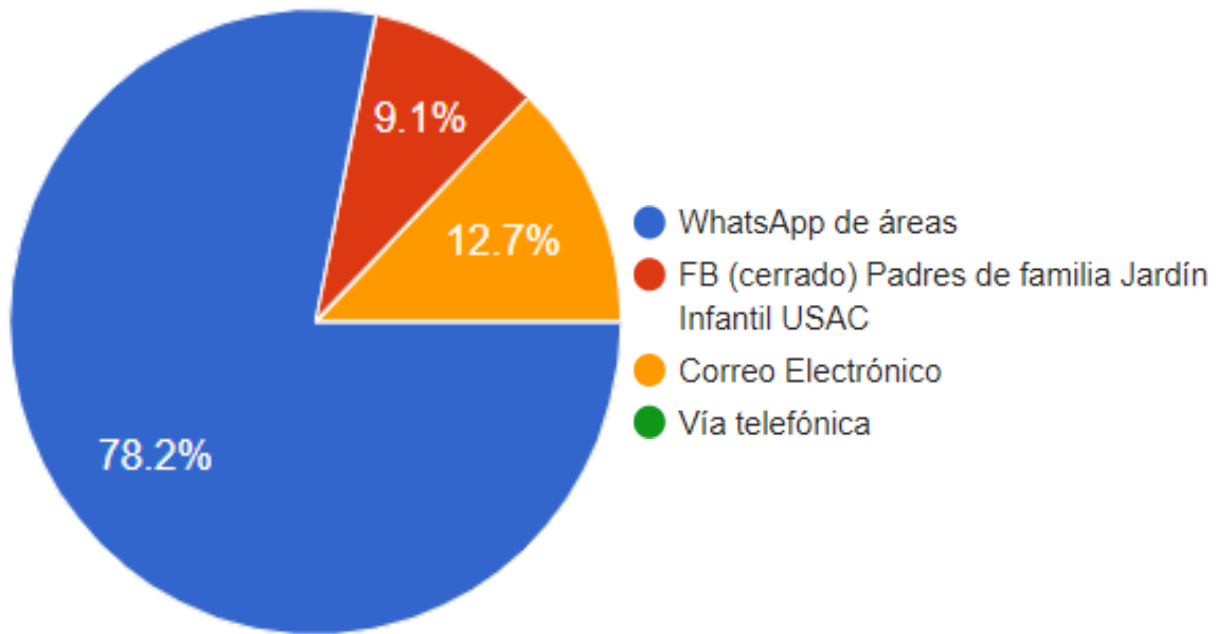


Figura 15

¿Por qué medio le gustaría o prefiere que envíen información de la Institución?

Encuestados: Padres usuarios 2021

Respuestas: 55



Fuente: elaboración propia.

El 78.2% de padres de familia representa a 43 encuestados, indican que les gustaría continuar con el envío de mensajes preferiblemente por medio de *WhatsApp*, se puede observar que las personas prefieren recibir información específica del área de su hijo.

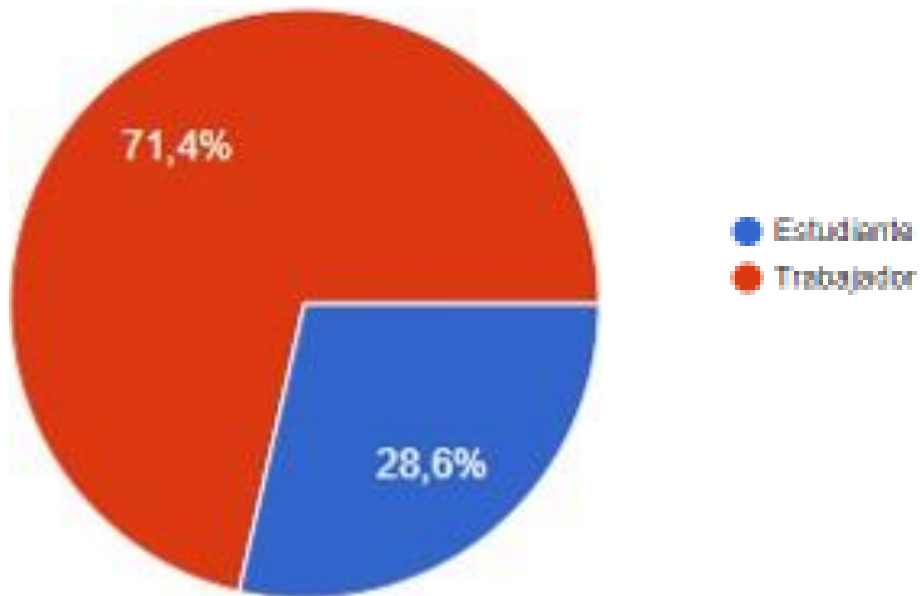
Encuesta realizada a padres de familia solicitantes del servicio del Jardín Infantil ciclo 2022. Se encuestaron 14 futuros usuarios, las siguientes gráficas demuestran el medio por el cual se informaron acerca de los servicios de la Institución.

Figura 16

Relación con la Universidad de San Carlos de Guatemala

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

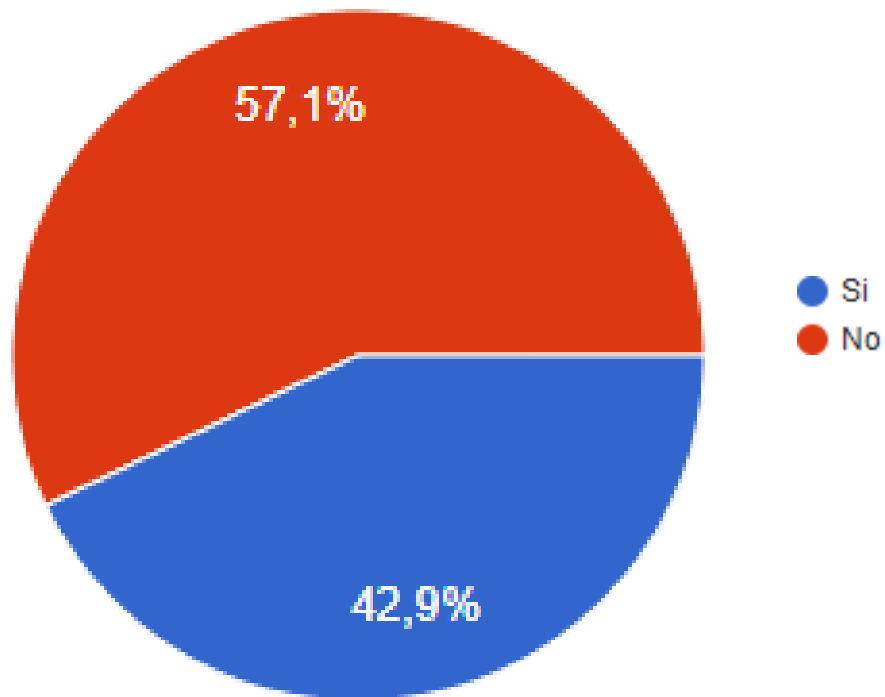
Los catorce encuestados, solicitantes del servicio correspondiente a 71.4% corresponde a 10 usuarios trabajadores y el 28.6% correspondiente a 4 estudiantes. En este grupo de usuarios se puede observar que para el 2022 el grupo menor alcanzado es el de estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 17

¿Ha sido usuario de alguna institución educativa a nivel preprimario o primario?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

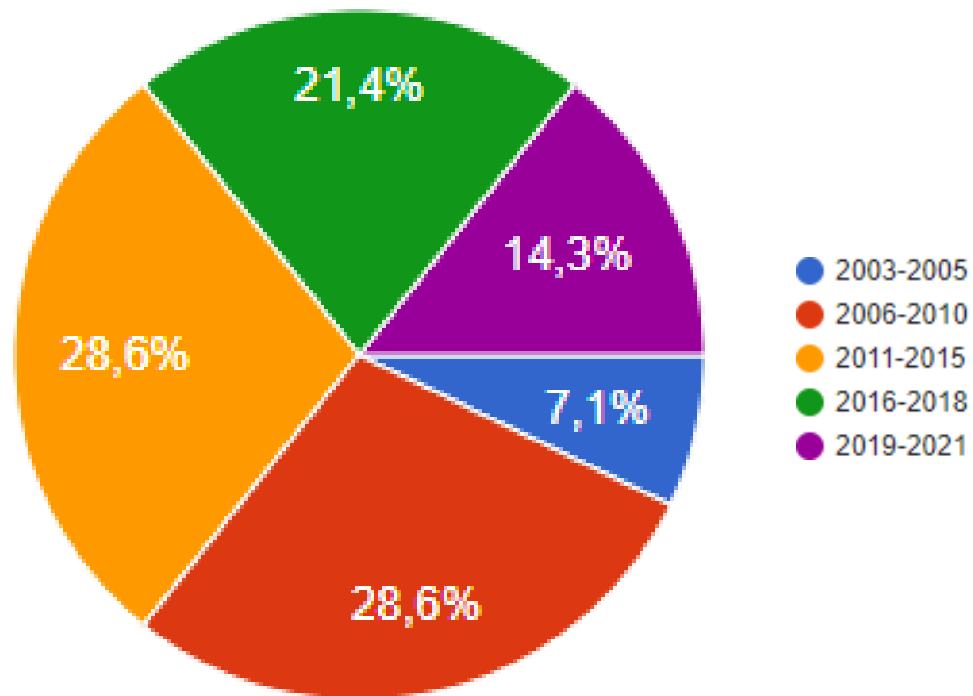
El 42.9% de personas respondieron que han contado con el servicio de otra Institución educativa a nivel preprimario o primario, lo que significa que 8 personas de las 14 encuestadas conocen acerca del tipo de información que se comparte en los Centros Educativos y el 57.1% correspondiente a 6 personas indican no haber utilizado un servicio similar, por lo que desconocen los medios de comunicación a ese nivel. Se refleja la necesidad de difundir los medios que utiliza la Institución.

Figura 18

¿Desde hace cuánto conoce que existe un lugar para el cuidado infantil dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

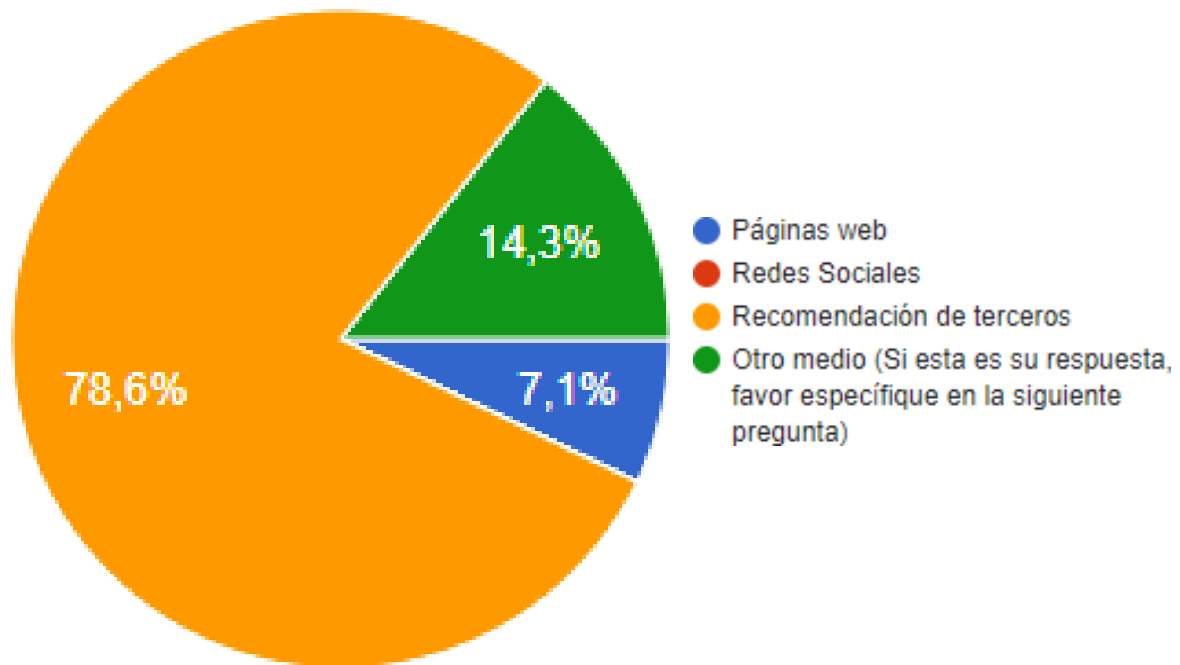
La gráfica refleja que el 28.6% de las personas encuestadas conocen los servicios del Jardín Infantil desde el año 2006, así mismo un rango igual lo conoce desde el 2011 y el 21.4% desde el 2016, refleja que un 14.3 % cuenta con un mínimo de 3 años de conocer los servicios que presta la Institución, esto puede darse debido al tiempo de funcionamiento del establecimiento.

Figura 19

¿Por qué medios se enteró del servicio del Jardín infantil?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

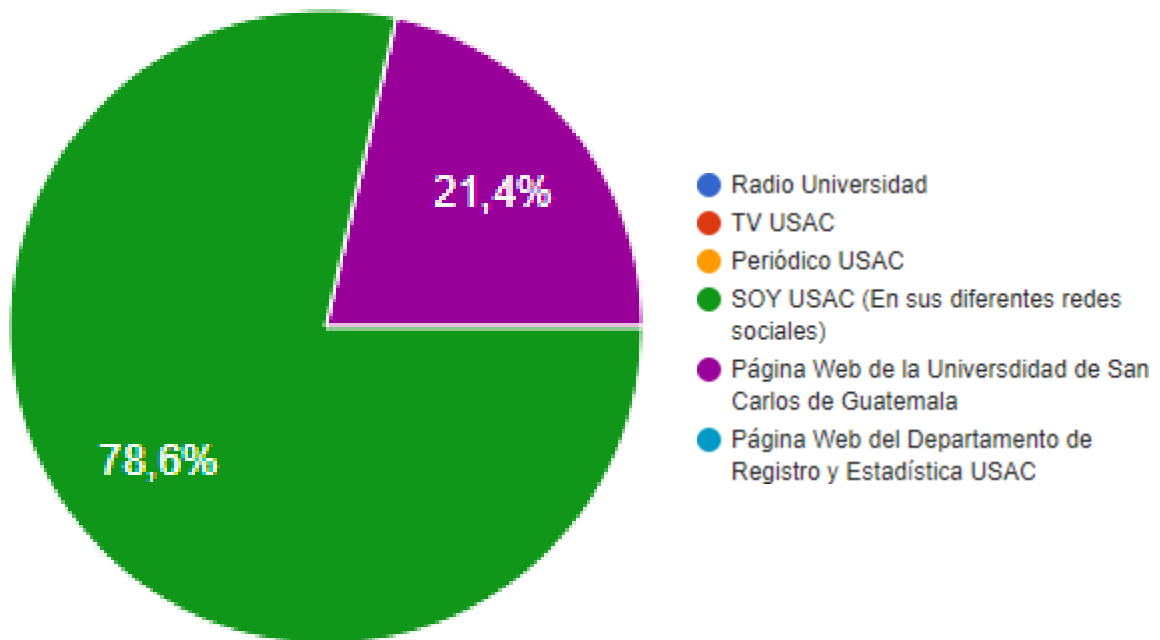
La presente gráfica refleja que los medios de comunicación que utiliza la Institución para darse a conocer han tenido un alcance bajo del 7.1%, ya que el 78.6% se ha informado acerca de los servicios del establecimiento a través de recomendaciones de terceros (familiares y amigos). Un 14.3% indicó que se enteró del Jardín Infantil a través de otros medios.

Figura 20

¿Qué medios de comunicación utiliza para conocer información sobre la Universidad de San Carlos de Guatemala?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

Los medios de comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, incrementaron su audiencia debido a la modalidad frente a la pandemia COVID 19, las clases y actividades se realizaron a partir del mes de marzo 2020 a marzo 2022 principalmente de manera virtual.

La población sancarlista consulta las Redes Sociales de *SOY USAC* y la página *web* para informarse acerca de los servicios e información general, en la presente gráfica se puede observar que los usuarios solicitantes del servicio del Jardín Infantil también se informan a través de estas redes sociales de la Universidad.

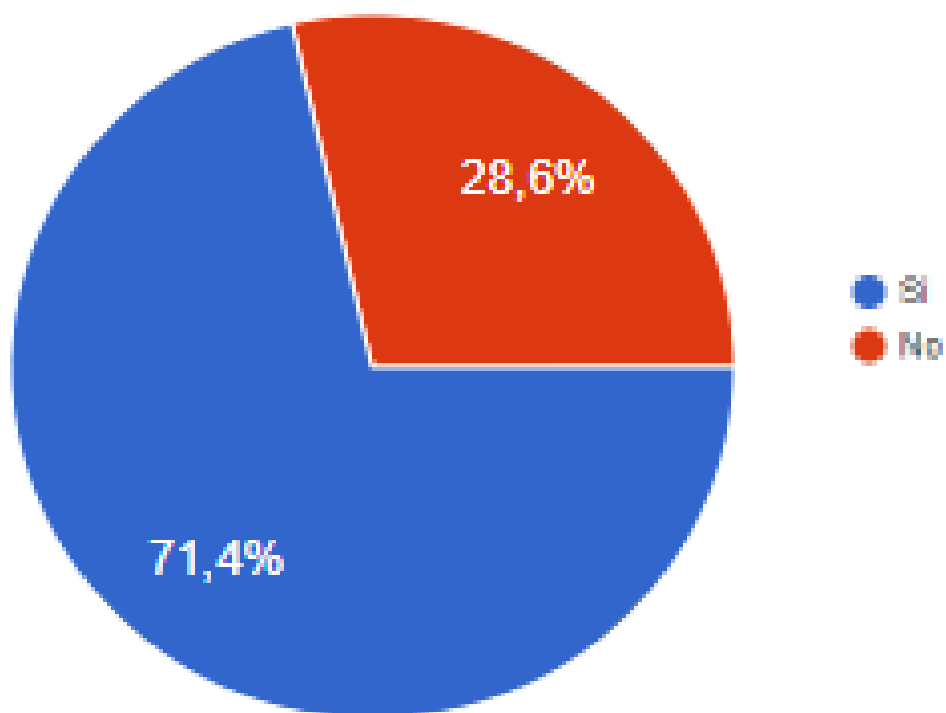
El 78.6% es audiencia de *SOY USAC* y que un 21.4% de los futuros usuarios de la Institución utiliza la página *Web* de esta casa de estudios. Convirtiéndose en medios importantes para transmitir información.

Figura 21

¿Conoce la página Web del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

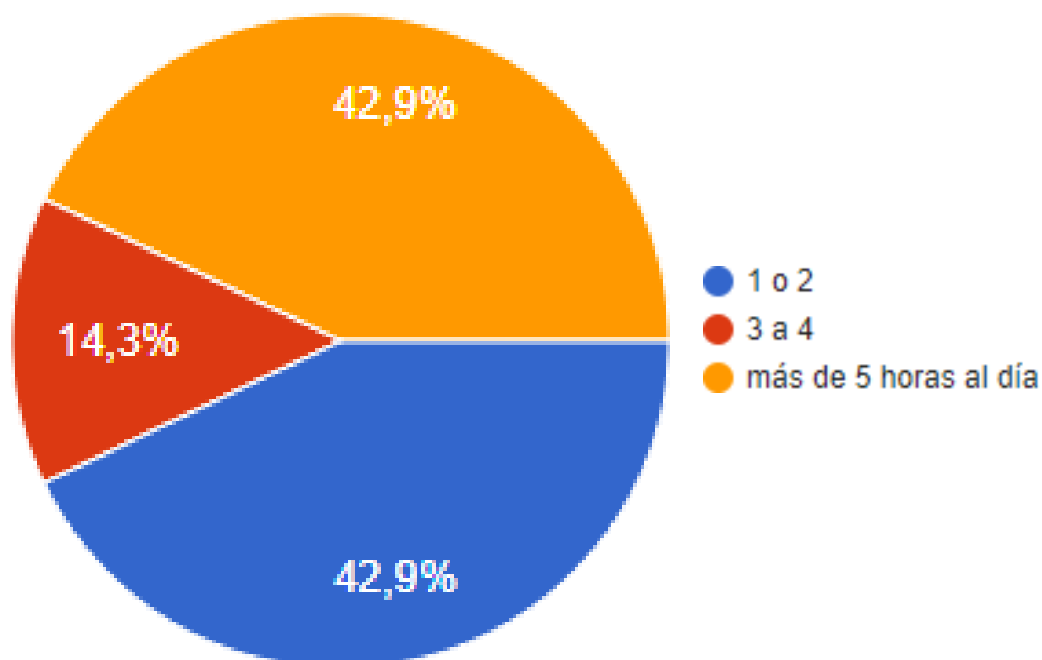
El 71.4% correspondiente a 18 solicitantes del servicio indicaron que conocen la página *web* del Jardín Infantil y el 28.6% que corresponde a 4 personas indican que no conocen la página informativa de la Institución. Se evidencia nuevamente que el alcance de la Información que la Institución transmite a la población en general no es óptimo.

Figura 22

¿Cuántas horas al día utiliza redes sociales?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

El 42.9% correspondiente a 6 personas indicaron que utilizan redes sociales con un periodo de más de cinco horas al día, un 42.9% indica que permanecen en este servicio de una a o dos horas y el 14.3%, indicaron que lo utilizan de tres a cuatro horas.

Con el propósito de conocer el alcance, disponibilidad de acceso a internet y la utilización de redes sociales, se realizó la presente pregunta, en donde se evidencia que el 100% de los encuestados cuentan con internet y visitan las redes sociales con un mínimo de una a dos horas diariamente.

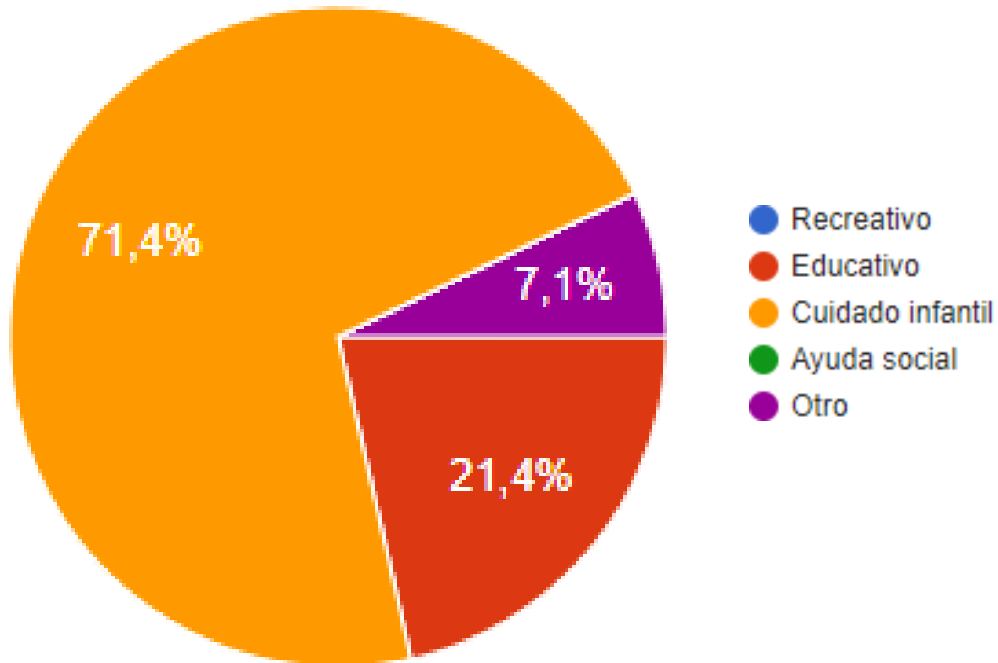


Figura 23

¿Cuándo escuchó hablar del Jardín Infantil, que servicios pensó que brindaba la institución?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

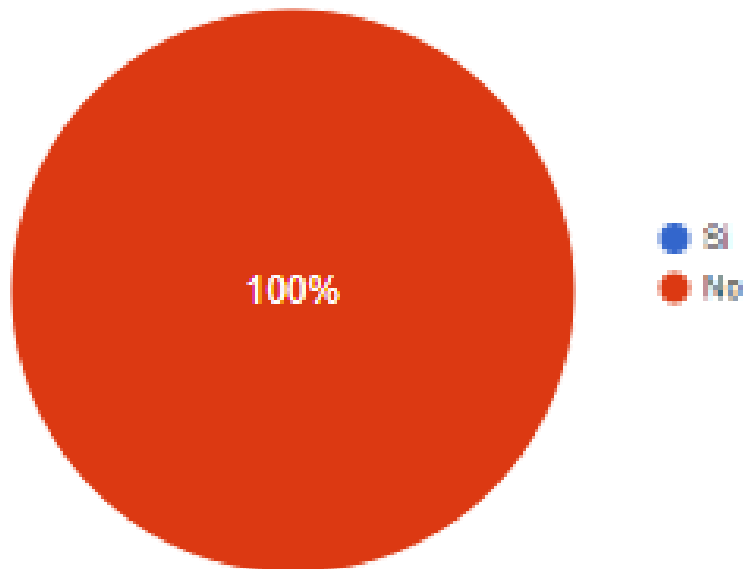
El nombre “Jardín Infantil” transmite su esencia a la población encuestada, ya que un 71.4% relacionaron el nombre con el sentido de la Institución, añadido al 21.4% que indicaron reconocerlo como un centro educativo. Por lo que se toma el nombre del establecimiento como una ventaja competitiva que se puede utilizar para la difusión de su propaganda.

Figura 24

¿Al ingresar a la Universidad, le proporcionaron alguna información sobre el servicio que presta el Jardín Infantil?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los encuestados, indicaron que al ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala no recibieron ninguna información sobre el Jardín Infantil, la gráfica refleja que tanto el porcentaje que corresponde a diez trabajadores y a cuatro estudiantes no obtuvieron inducción sobre el establecimiento.

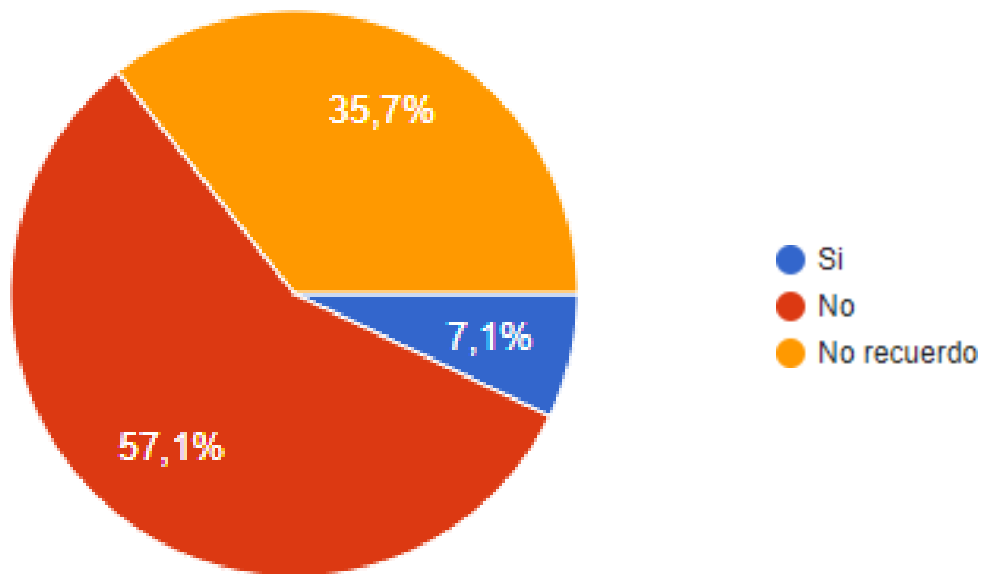
Es fundamental alcanzar a futuros solicitantes desde el momento en que inician su proceso de inscripción, ya que a través de este servicio se brinda una oportunidad a padres de familia con hijos en edad preescolar en su horario de actividades para continuar sus estudios o labores con el apoyo y beneficios de la Institución.

Figura 25

¿Cuándo ha ingresado a la página de la Universidad ha encontrado alguna información del Jardín Infantil?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

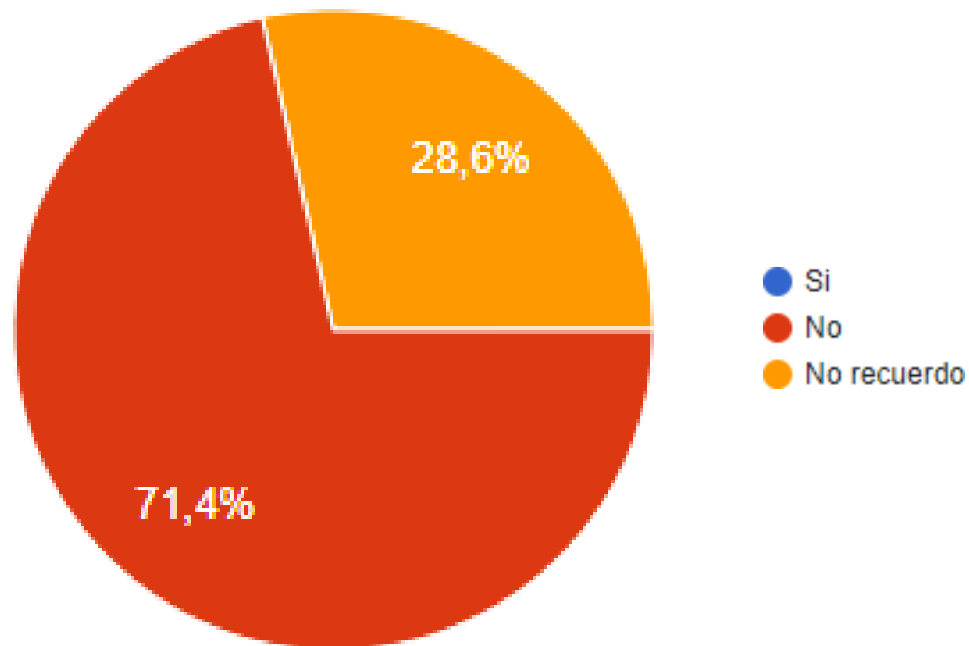
El 7.1% correspondiente a 1 persona indicó que, si encontró información de la Institución en la página *web* de la Universidad, un 35.7% que corresponde a 5 personas indican que no recuerdan haberla percibido y 8 personas correspondientes al 57.1% indican que no la percibieron.

Figura 26

¿Cuándo ha ingresado a la página de Registro y Estadística USAC ha encontrado alguna información del Jardín Infantil?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

El 71.4% correspondiente a 10 personas, indican que no encontraron información del Jardín Infantil en la página de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala y un 28.6% resultado de 4 personas no recuerdan haberla percibido.

Se evidencia la falta de información de la Institución en dicha página, la cual es una de las más visitadas por la población estudiantil.

Figura 27

¿Según su opinión que información relevante debe contener una página web con información de este tipo de servicio?

Encuestados: Solicitantes 2022

Respuestas: 14



Fuente: elaboración propia.

Los encuestados brindaron diferentes opiniones en relación con la información que la Institución debe difundir, el 72% considera que es importante compartir mensajes en general, como: requisitos, cuotas, servicios, cupos y metodología de la Institución.

El 21% indica que deben darse a conocer: horarios y calendarios de actividades, el 7% de los encuestados opinan que se deben difundir sucesos de la Universidad que afecten las actividades.

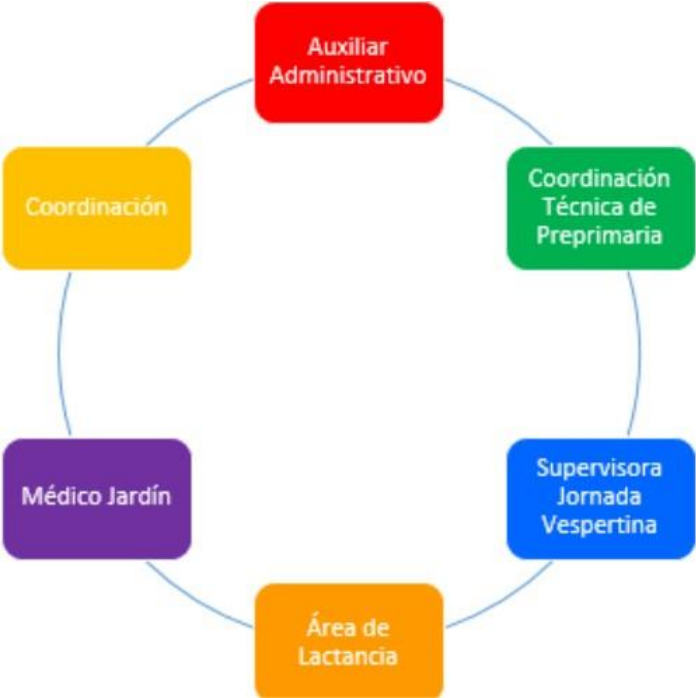
Es importante tomar en cuenta los datos de la presente gráfica para la verificación y actualización de la página web del Jardín Infantil, ya que son importantes para dar a conocer los servicios de la Institución.

Se realizó encuesta al personal administrativo del Jardín Infantil USAC, para conocer acerca de los medios de comunicación que la Institución utiliza para compartir sus servicios al público en general y sobre la difusión de información a los usuarios del establecimiento.

Las encuestas se realizaron a seis personas administrativas. El personal responde la encuesta sobre los medios de comunicación de la Institución, según su área de trabajo y conocimiento sobre la difusión de información de público en general y público interno de la Institución.

Figura 28

Cargo que ocupa dentro de la Institución  
Encuestados: Personal administrativo Jardín Infantil USAC  
Respuestas: 6 (1 de cada área)



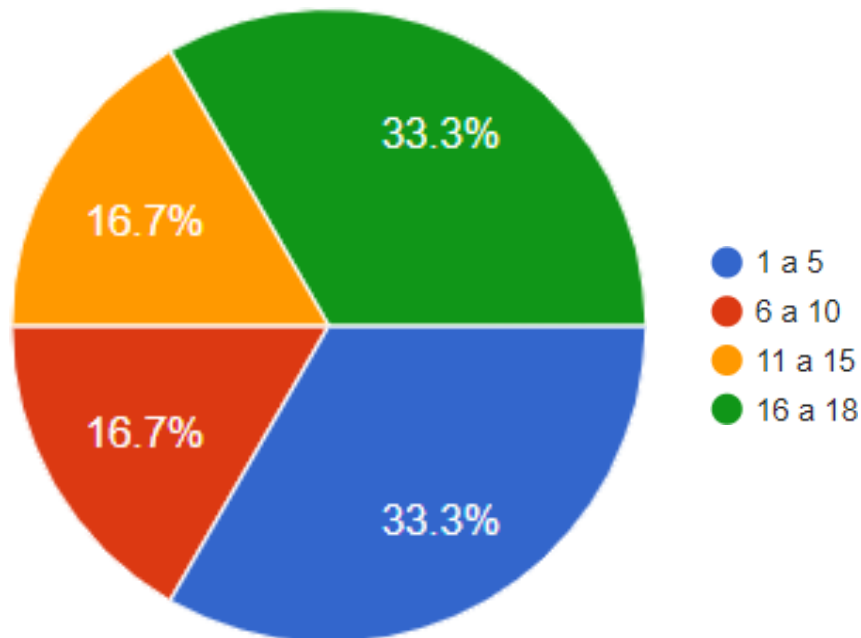
Fuente: elaboración propia.

Figura 29

¿Cuántos años tiene de laborar en la Institución?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Del personal administrativo encuestado, 2 personas que proyectan el 33.3% comentan que cuentan con más de dieciséis años de laborar en la Institución, el otro 33.33% indica que tienen cinco años de laborar, 1 persona cuenta con seis a diez años y 1 persona con once a quince años de pertenecer al equipo del Jardín Infantil.

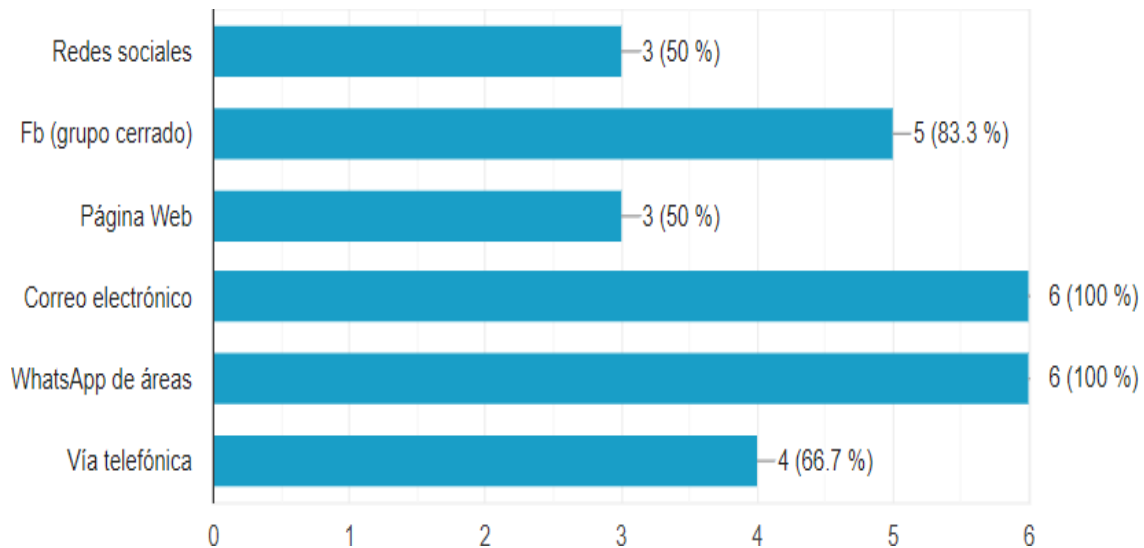
Evidencia que el personal administrativo cuenta con una trayectoria considerable para conocer acerca de los medios que la Institución ha utilizado y utiliza para dar a conocer sus servicios e información en general.

Figura 30

¿Qué medios de comunicación utiliza el Jardín Infantil para dar a conocer información a los usuarios?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Seis personas indican que los medios más utilizados para compartir información fueron: Correo electrónico, *WhatsApp* de grados y *Facebook* de padres (grupo cerrado) de la Institución.

Cuatro informan que realizan llamadas telefónicas y tres indican que se transmite por medio de redes sociales y página *web* del Jardín Infantil.

Al momento de realizar la encuesta, la Institución no contaba con Internet y línea telefónica en las instalaciones, por lo que la información que se compartió fue a través de dispositivos propios.

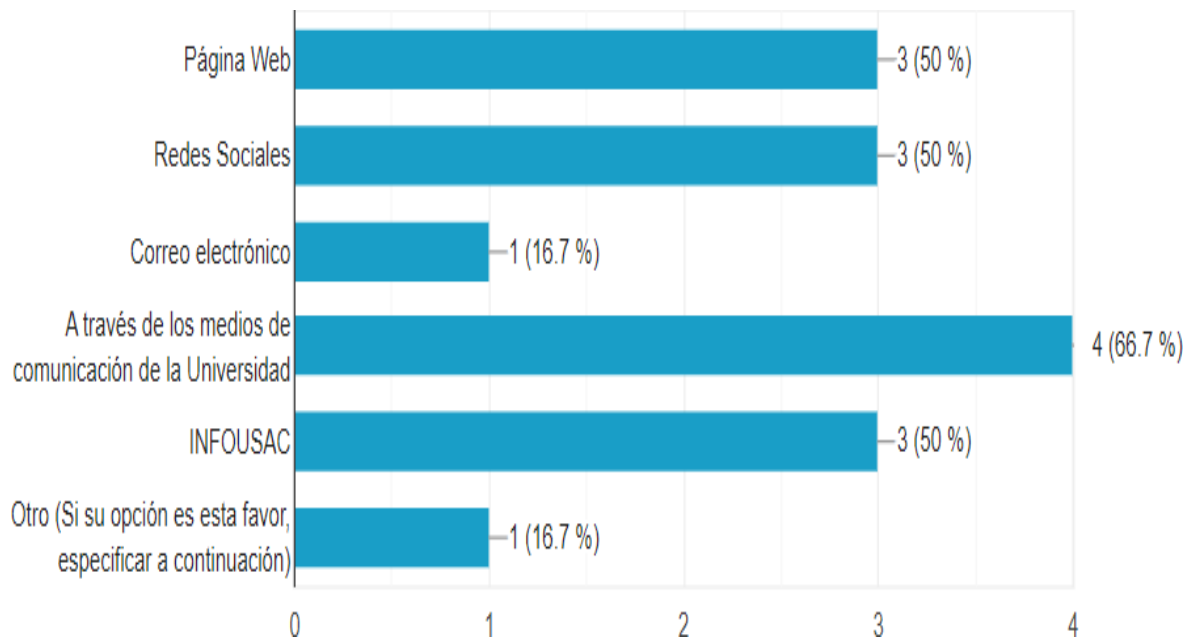


Figura 31

¿Qué medios de comunicación utiliza el Jardín Infantil para dar a conocer información a público en general?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

La información transmitida del 2019 al 2021 fue principalmente por redes sociales y medios de comunicación virtual. El 66.7% correspondiente a cuatro de las personas indicaron que la información se transmite a través de los medios de comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

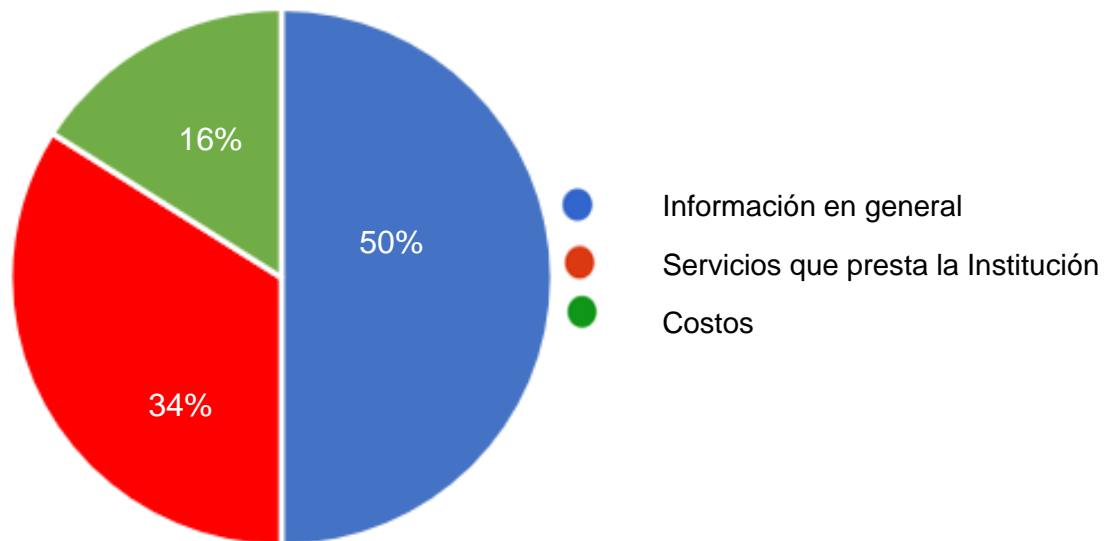
Tres de las personas encuestadas manifiestan que a través de la página web, redes sociales y de la feria de información INFOUSAC. En otros medios describen que fue a través de afiches.

Figura 32

¿Qué tipo de información considera que es importante transmitir al público en general?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

El 50% del personal administrativo encuestado, considera que es imprescindible dar a conocer: áreas que se atienden, ubicación, ventajas del servicio, calendario de actividades, horarios e información general para toda la población, el 34% indica que es importante que conozcan acerca de servicios profesionales con los que cuenta la Institución.

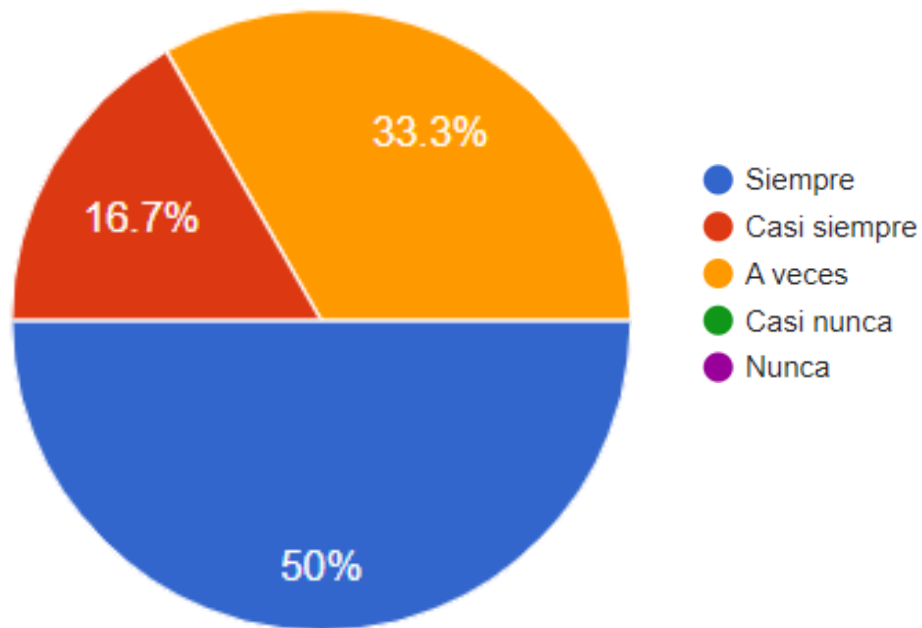
Así mismo la metodología que maneja y el 16% considera que es importante que se dé a conocer los costos de los servicios. Ambos grupos, solicitantes del servicio y el personal administrativo del establecimiento consideran importantes estos datos para que sean parte de la comunicación de la página con sus futuros solicitantes.

Figura 33

¿Según su experiencia, los medios de comunicación que utiliza el Jardín Infantil cumplen con transmitir la información que se desea dar a conocer?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

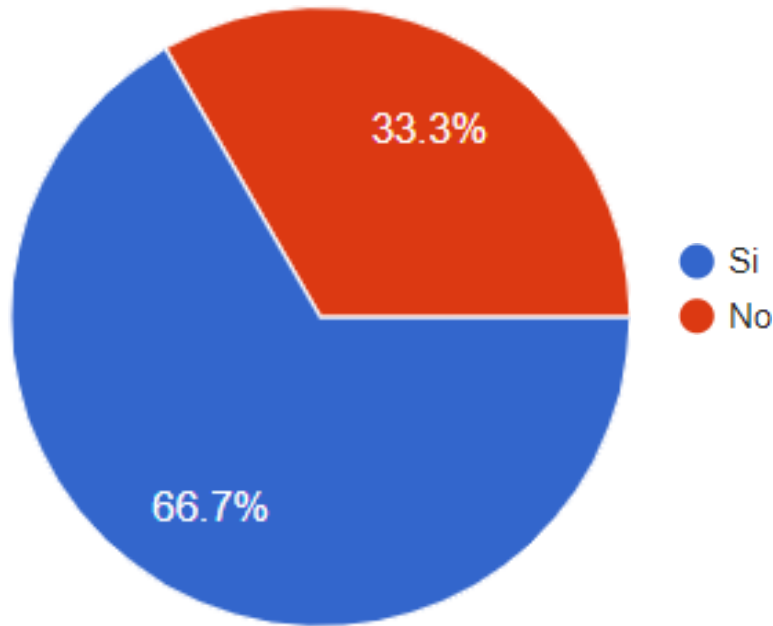
El 50%, correspondiente a 3 de las personas encuestadas consideran que se transmiten los mensajes de manera efectiva, el 33.3% indica que a veces y 1 persona informa que casi siempre se transmite información efectiva. Se observa que el personal administrativo detecta que existe inconveniente en la transmisión de mensajes de la Institución a través de los medios que se utilizan.

Figura 34

¿Considera que se pueden utilizar otros medios de comunicación para transmitir información?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Cuatro de las personas encuestadas, el 66.7% considera que, es posible transmitir información con el apoyo de otros medios de comunicación, el 33.3% correspondiente a dos personas indican que no puede transmitirse por otros medios.

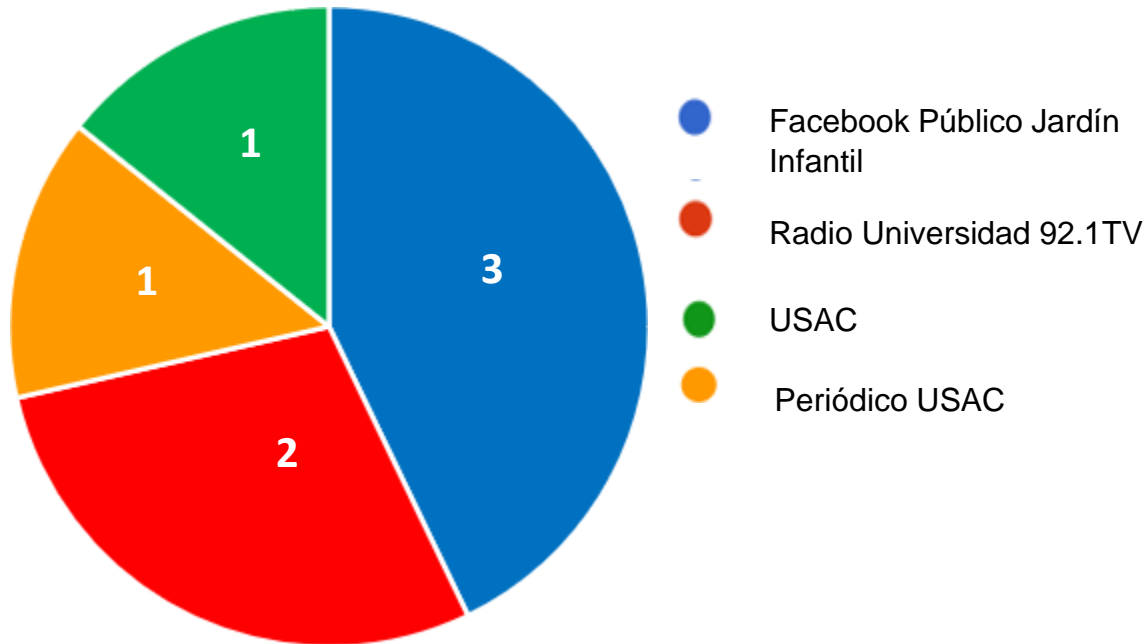
Se observa en la presente gráfica que se debe informar a las personas encargadas sobre los servicios y beneficios que podrían obtener al transmitir su información a través de los medios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 35

¿Si su respuesta anterior fue “si” favor indicar cuáles?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

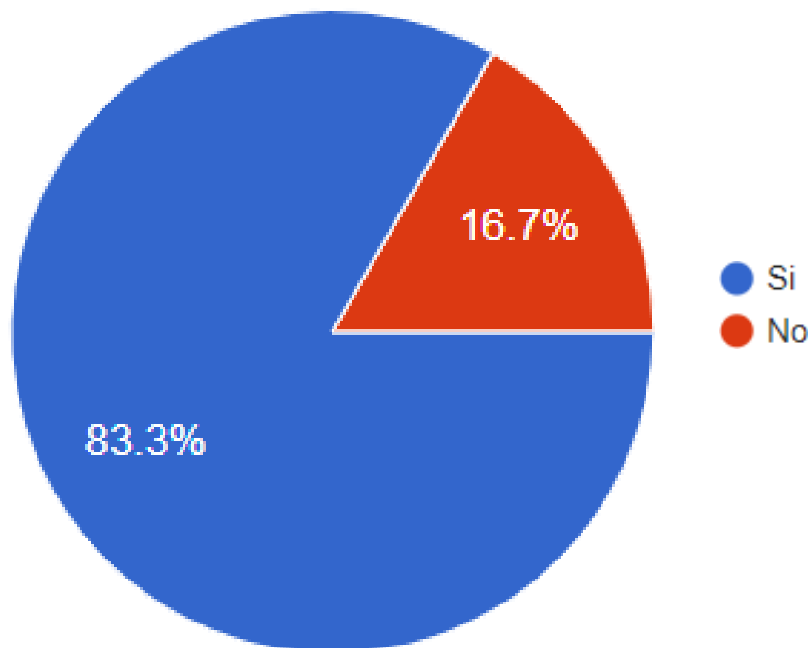
El personal administrativo indica en sus respuestas la posibilidad de contar con el apoyo de los medios de comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala TV USAC, Radio Universidad, Periódico USAC, así mismo consideran la necesidad de transmitir información a través de *Facebook* público para alcanzar más público general y dar a conocer los beneficios que obtienen en el cuidado de sus hijos en su jornada de actividades.

Figura 36

¿El Jardín Infantil cuenta con el apoyo de alguna División o Departamento dentro de la Universidad para difundir información?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6

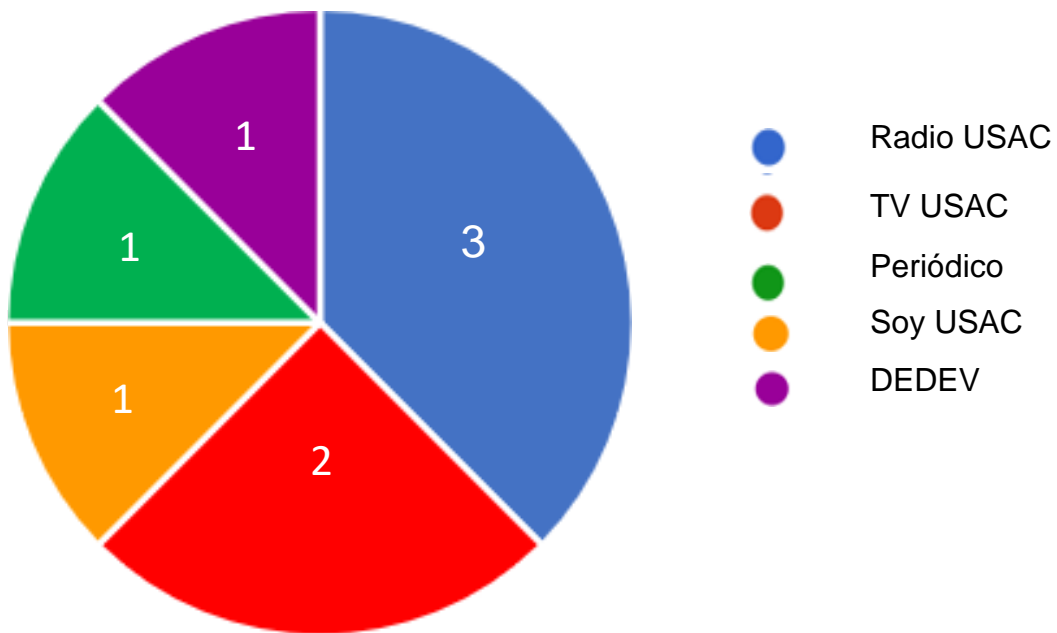


Fuente: elaboración propia.

Cinco personas indican que existe apoyo por medio de otras Divisiones y Departamentos de la Universidad de San Carlo de Guatemala para la difusión de información de la Institución. Se observa que la Institución anteriormente ha contado con el apoyo de las redes sociales.

Figura 37

Si su respuesta anterior fue “si”, favor indicar cuales:  
Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC  
Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

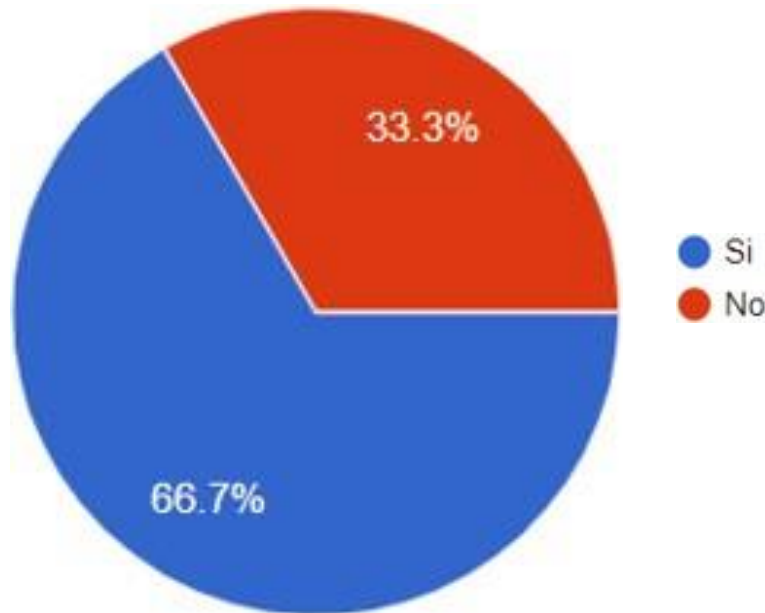
Los medios por los cuales reciben apoyo para la difusión de información son: Radio USAC, TV USAC, Periódico de la Universidad, Soy USAC, así mismo han contado con el apoyo de la División de Educación a Distancia en Entornos Virtuales **-DEDEV**.

Figura 38

¿Considera de apoyo el trabajo que realizan los alumnos tesistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación en la Institución?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: Elaboración propia, enero 2022.

El 66.7%, correspondiente a 4 personas, indican que los tesistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación han sido de apoyo para la Institución. Los estudiantes tesistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación han realizado varios estudios para apoyar al Jardín Infantil en su propaganda y comunicación.

En toda empresa o institución es necesario contar con un equipo especializado y preparado en el mejoramiento de la comunicación, se toma el 66.7% como una respuesta favorable del beneficio que ha recibido el establecimiento a través de estudiantes sancarlistas.

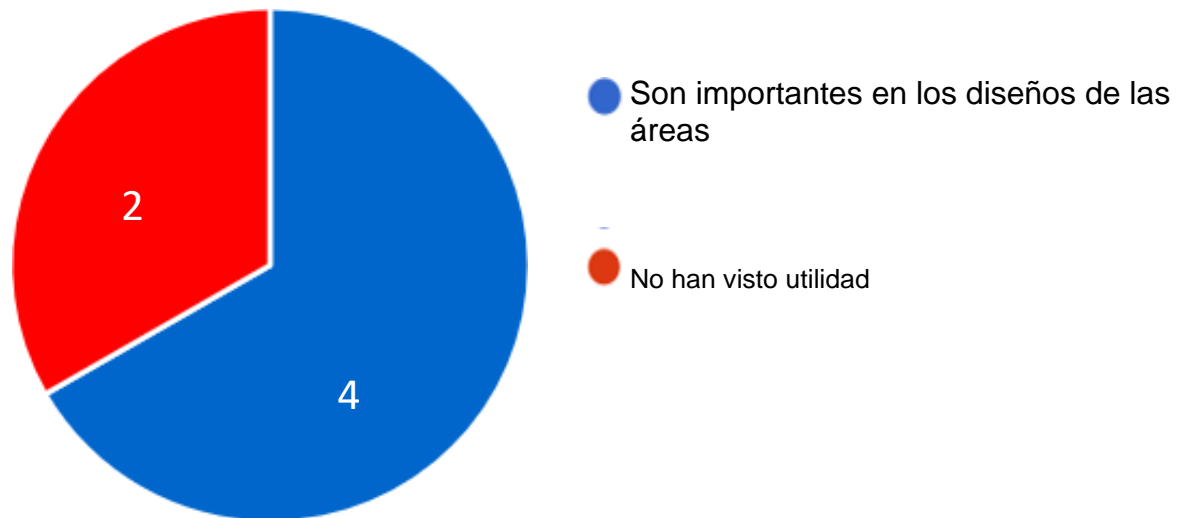


Figura 39

¿Porqué de su respuesta anterior

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: Elaboración propia, enero 2022.

Según gráfica anterior, el 66.7% correspondiente a 4 personas quienes indican que los tesisistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación son de apoyo para la Institución, añaden que son integrales en: planificación, producción, difusión y evaluación de mensajes, así mismo que los contenidos que aportan contribuyen al uso de las nuevas tecnologías.

Es de beneficio contar con el apoyo de especialistas en diferentes disciplinas, quienes aplican el conocimiento en su alma mater y apoyan a difundir la información importante de la Institución.

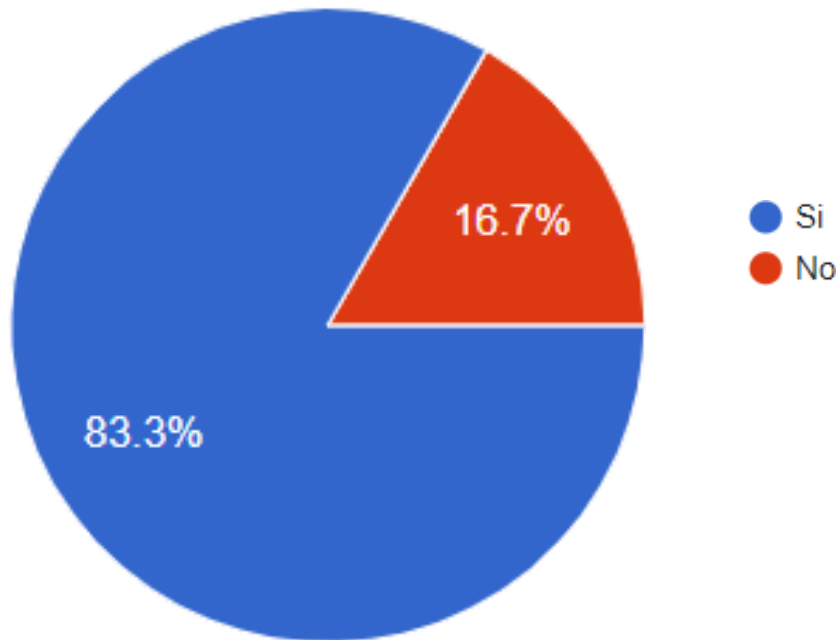
El 33.3% que corresponde a dos personas, indican que no son de apoyo, ya que no se ha visto ningún documental o alguna página que dé a conocer a la Institución a través de estos estudiantes.

Figura 40

¿Considera de apoyo a la Institución, el trabajo que realizan los alumnos tesistas de Facultad de Arquitectura de la Universidad?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

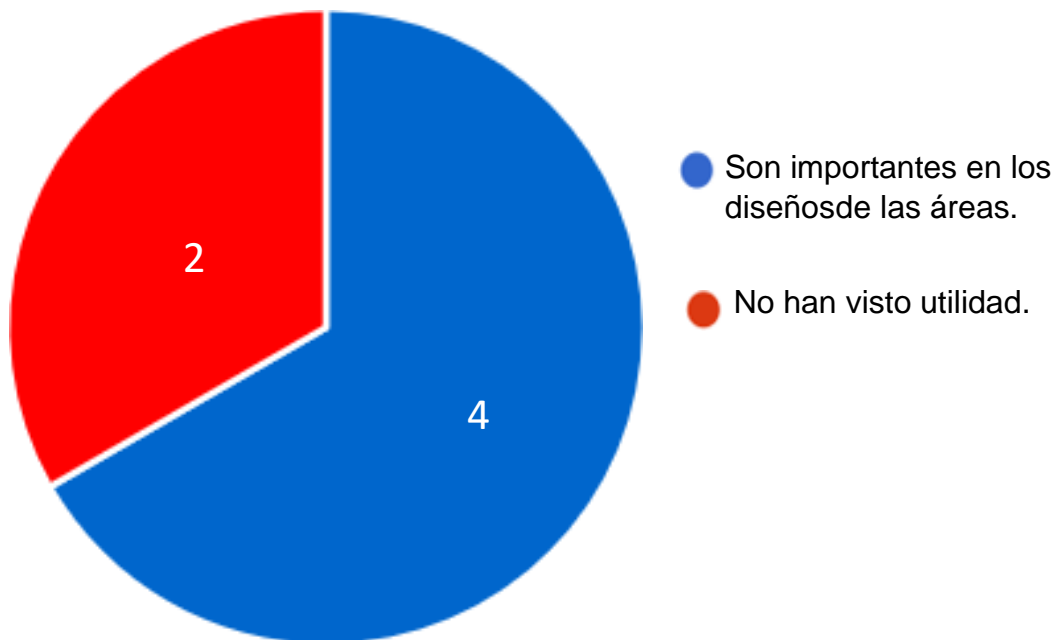
El 83.3% del personal administrativo encuestado contestó que el trabajo realizado por los tesistas de la Facultad de Arquitectura es de beneficio ya que junto a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala han sido de apoyo para la Institución.

Figura 41

¿Porqué de su respuesta anterior? (Considera de apoyo a la Institución, el trabajo que realizan los alumnos tesistas de Facultad de Arquitectura de la Universidad)

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

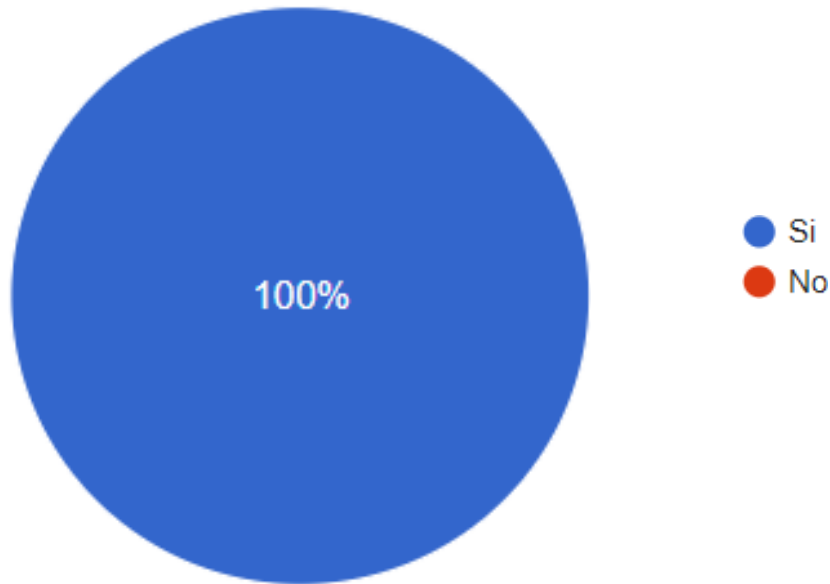
Los encuestados que respondieron positivamente al apoyo de los tesistas de la Facultad de Arquitectura indican que son importantes por: apoyo para diseñar las áreas, aporte en murales, juegos didácticos y que juntamente con los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación han realizado proyectos satisfactorios para la Institución.

Figura 42

¿Considera importante el apoyo de los medios de comunicación de la Universidad, para la difusión de información general de Jardín Infantil?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

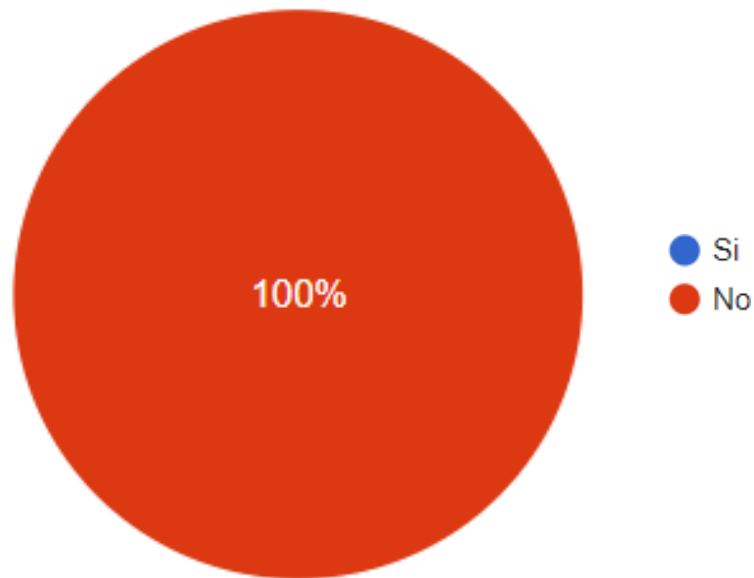
El 100% del personal administrativo identifica la necesidad que existe y lo importante del apoyo de los medios de comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala como canales de información de la Institución. Se observa la importancia de contar con el apoyo de los diferentes medios.

Gráfica 43

¿La Institución cuenta con servicio de internet dentro de las instalaciones?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Al momento de realizar la encuesta, las Instalaciones no contaban con Internet, la difusión de información la realizaban con ayuda de sus dispositivos y servicio de internet propio.

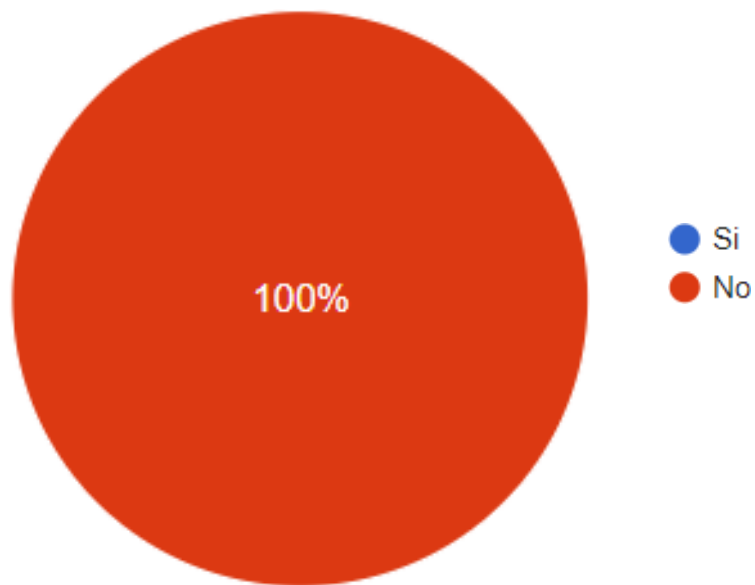
Se observa la necesidad de contar con dicho servicio dentro de las instalaciones del Jardín Infantil ya que actualmente todo se realiza a través de medios digitales, son canales que contribuyen en la comunicación asertiva y directa de los usuarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 44

¿El Jardín Infantil cuenta con presupuesto para medios de comunicación y difusión?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

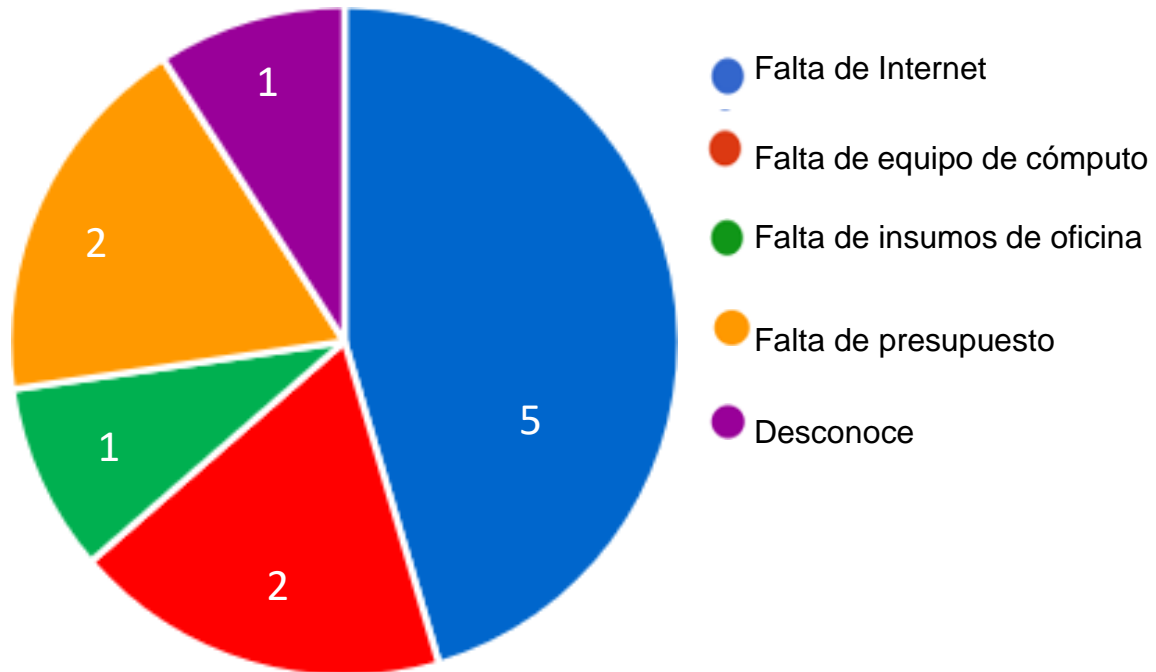
El 100% de las personas encuestadas indican que la Institución no cuenta con presupuesto propio, por lo que se evidencia la falta de servicios y capital para utilizar en medios de comunicación, difusión o alguna otra herramienta necesaria para la difusión de su información.

Figura 45

¿Qué dificultades han enfrentado como Institución para dar a conocer información al público en general?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Cinco de las personas encuestadas, indican que la ausencia de internet y la falta de equipo de cómputo han sido el desafío más grande que han tenido en modalidad virtual, así mismo otras deficiencias debido no contar con presupuesto para poder realizar sus actividades informativas, educativas y laborales.

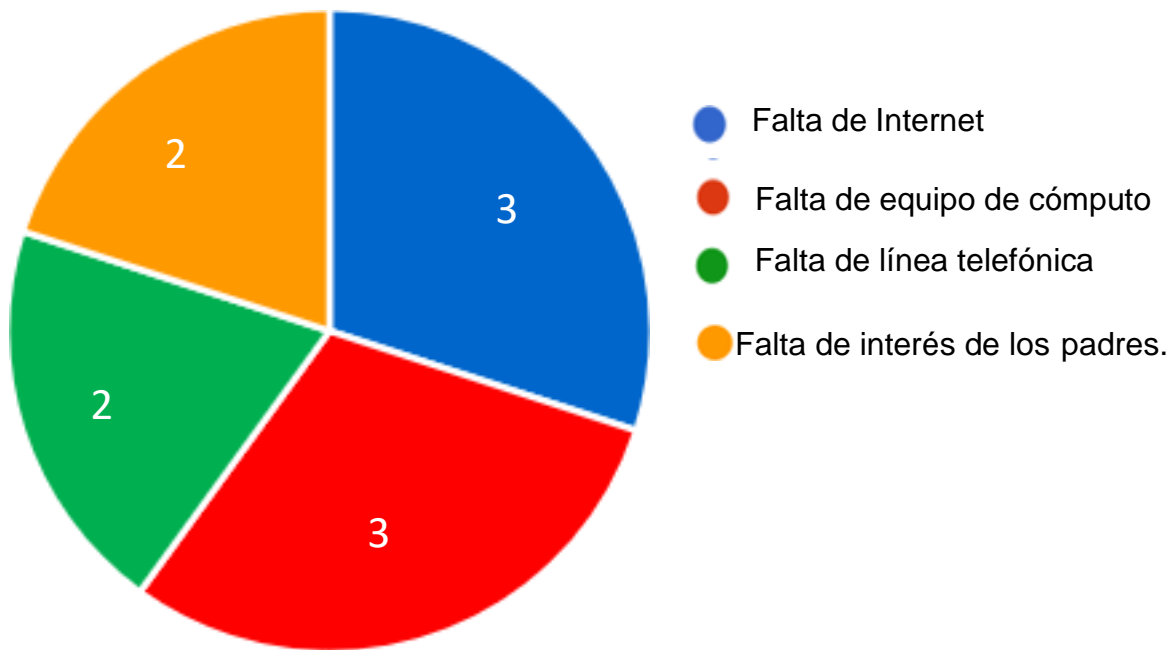
Según investigación se observa que la Institución recibe donaciones de materiales e insumos que diferentes Divisiones y Departamentos que aportan en el mantenimiento del Jardín Infantil, de igual manera ha recibido el apoyo de estudiantes epeistas y tesistas que han contribuido con material físico y digital para la Institución.

Figura 46

¿Qué dificultades han enfrentado como Institución para dar a conocer información a los padres de familia?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

Los recursos más importantes para la Institución y sin duda indispensable en el tiempo de modalidad virtual son la falta de servicios de Internet , equipo de cómputo, no contar con línea telefónica y poco interés de los padres de familia por enterarse sobre la información que la Institución comparte.

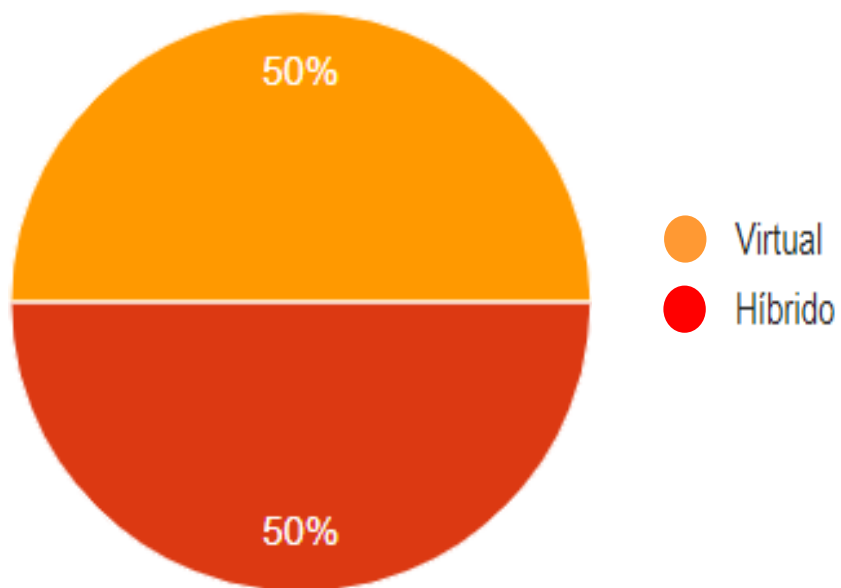


Figura 47

¿En qué modalidad han realizado sus actividades en el presente año?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

La pandemia Covid 19 provocó que todos los centros educativos se adaptaran en modalidad virtual, el Jardín Infantil no fue la excepción, ya que a pesar de que son niños en edad preescolar, incluso los niños más pequeños de colegio que son los alumnos de nursery, de tres años, recibieron sus actividades educativas a través de medios virtuales.

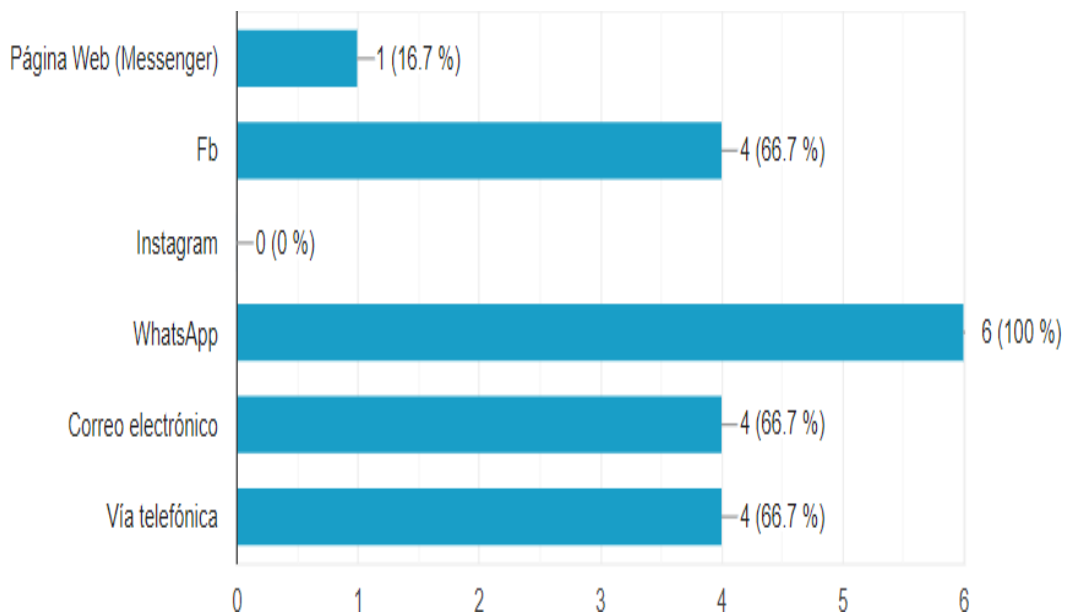
El personal docente permaneció en teletrabajo, por no contar con internet en las instalaciones quienes utilizaron servicio de internet propio. El área administrativa realizó sus actividades de manera híbrida. La gráfica enfatiza que una de las deficiencias de la Institución es la falta de servicio de internet en las instalaciones.

Figura 48

¿Cuáles son los medios internos que han utilizado para comunicación e información de los usuarios, en este tiempo de virtualidad?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

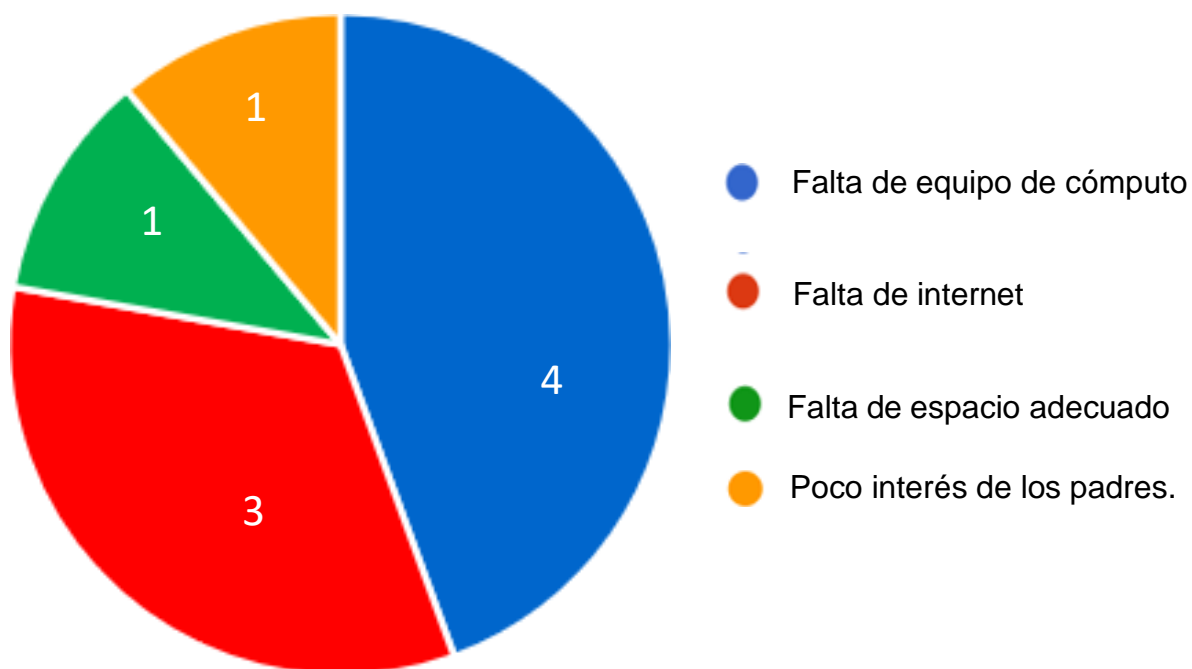
Las seis personas encuestadas indican que los medios más utilizados han sido chats de *Whatsapp*, *Facebook* de padres (grupo cerrado), correo electrónico, vía telefónica y el medio menos utilizado por el Jardín Infantil es la *Página web* de la Institución. La gráfica refleja la coincidencia de información que aportó la encuesta de padres de familia, quienes indicaron que los medios más utilizados y consultados son *WhatsApp* y *Facebook*.

Gráfica 49

¿Qué dificultades se presentaron para poder realizar sus actividades de manera virtual?

Encuestados: Personal Administrativo Jardín Infantil USAC

Respuestas: 6



Fuente: elaboración propia.

El Jardín Infantil se enfrentó al reto de impartir clases, realizar actividades laborales y permanecer en comunicación con los padres de familia de manera virtual, sin embargo, no contó con el apoyo de los servicios necesarios, esto y la falta de equipo es evidentemente la preocupación más grande de la Institución.

También se enfrentaron a espacios inadecuados y poco interés de los padres de familia por obtener información.

## **4.1 Análisis general de información de datos obtenidos a través de encuestas**

### **4.1.1 Encuesta realizada a Padres de familia usuarios 2021:**

Se puede observar que la información del Jardín Infantil es transmitida a través de varios medios de comunicación digital, algunos utilizados y consultados efectivamente y otros medios sin respuesta positiva.

El personal responsable de difundir los mensajes no cuenta con un protocolo para compartir la misma, lo que causa que la información no llegue a todo el público objetivo, las personas que la reciben no comprenden en su totalidad el mensaje ya que son un grupo con poco interés en recibir mensajes generales de la Institución.

Esto se evidencia en la cantidad de personas que voluntariamente llenaron la encuesta, en total son 100 usuarios y únicamente 55 personas colaboraron con la solicitud de las encuestas realizadas. Los usuarios permanecen en redes sociales como mínimo de una a dos horas diarias, sin embargo, no invierten su tiempo y recursos para buscar información relacionada a la Institución.

### **4.1.2 Encuesta realizada a Padres de familia aspirantes del servicio del Jardín Infantil para el Ciclo 2022:**

Se puede observar que los usuarios aspirantes al servicio del Jardín Infantil se enteraron sobre los beneficios de este, en un mayor porcentaje a través de terceros. Al ingresar a la Universidad no se les proporcionó información sobre los servicios que presta el Jardín Infantil.

Las encuestas reflejan que el mayor porcentaje alcanzado son trabajadores. El presente grupo evidencia que la página del Jardín Infantil no cuenta con toda la información que según los aspirantes debe visualizarse para apoyo de las personas que buscan a la Institución.

#### 4.1.3 Encuesta realizada a personal administrativo.

En la página de la Institución es necesario agregar información para el conocimiento del público en general, transmiten en muchos canales de comunicación a pesar de no contar con equipo y servicio de internet en las instalaciones. Se carece de un procedimiento para enviar la información al público.

Las personas encargadas de enviar la información tienen a su cargo otras atribuciones de acuerdo con su área de trabajo y plaza, según consta en el Manual de Organización y Manual de Procedimientos de la institución, por lo que no cuenta con personal específico para esta función.

Así mismo se puede observar que el apoyo de unidades académicas y departamentos de la Universidad son de gran aporte para la Institución y de esta manera llegar a su público objetivo a través de estos.

## **Capítulo V**

### **Propuesta de Estrategia de Comunicación externa**

#### **5. Estrategia de comunicación externa para el Jardín Infantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

##### **5.1 Antecedentes**

La Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con el servicio del Jardín Infantil dentro del Campus central zona 12. Con el propósito de brindar apoyo en el cuidado y protección de hijos de estudiantes y trabajadores de esta casa de estudios. Brinda el servicio a padres, estudiantes y trabajadores.

Se realizaron tres encuestas con el fin de determinar los canales de comunicación y el alcance que tiene el Jardín Infantil con el público interno y externo. Gracias a este análisis se determinan los medios de comunicación recomendables para dirigir su información de una manera eficaz, clara y con mayor alcance de usuarios.

##### **5.2 Objetivo**

Esta estrategia de comunicación fortalecerá los canales de comunicación que la Institución utiliza para transmitir información a potenciales usuarios, logrará un mejor alcance de su público objetivo y ampliará la oportunidad de conocer este servicio de la Universidad a los estudiantes de esta casa de estudios, ya que es el grupo menos alcanzado a través de los medios que la Institución ha utilizado.

##### **5.3 Plan de estrategia**

A través de la información obtenida se establecen las acciones adecuadas que permitan llegar a más usuarios, en especial a estudiantes.

Debido a que la Institución no cuenta con presupuesto, la estrategia se basa en solicitud de servicios y equipo a través de instituciones que puedan brindar un aporte, se toma en cuenta que los costos no sean elevados y de esta manera sea posible alcanzar lo propuesto.

Tabla No. 2:  
Propuesta Estrategia para el Jardín Infantil USAC.

Propuesta	Medios a utilizar	Objetivo por alcanzar	Grupo objetivo
Asignar y capacitar una persona específica de transmitir los mensajes e información de la Institución.	Capacitación y material de apoyo audiovisual.	Instruir sobre la manera correcta y los medios a utilizar para transmitir la información.	Colaborador o colaboradores a quienes se les capacitará.
Solicitar apoyo de los medios de comunicación con mayor audiencia de la Universidad, para difusión de información del Jardín Infantil.	Páginas de la Universidad que cuentan con mayor audiencia.	Viralizar los servicios del Jardín Infantil.	Alumnos de primer ingreso y trabajadores de reciente ingreso de la Universidad.
Tramitar solicitud de donación por servicio de internet para las instalaciones del Jardín Infantil.	Solicitud a empresas que brindan este servicio.	Contar con servicio de internet dentro de las instalaciones del Jardín Infantil.	Audiencia que reciba información digital.
Implementar procedimiento para	Formato el cual puedan aplicar en	Mejorar el manejo de información.	Usuarios potenciales del servicio y personal

difundir la información.	el manejo de la información.		interno encargado de la comunicación.
Apoyo de estudiantes tesistas y epesistas de Ciencias de la Comunicación.	Convenio o acuerdo con la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	Contar con recurso humano profesional que aporte sus conocimientos en el área de Comunicación.	Usuarios potenciales del servicio.
Apoyo de estudiantes tesistas y epesistas de Diseño Gráfico.	Convenio o acuerdo con la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	Contar con recurso humano profesional que aporte sus conocimientos y habilidades en el área de diseño.	Usuarios potenciales del servicio.
Apoyo del Departamento de Registro y Estadística.	Oficio solicitud de apoyo para viralizar información.	Difundir material por medio de la página de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Estudiantes de nuevo ingreso de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Solicitud de apoyo del Departamento de Procesamiento de Datos.	Oficio solicitud de apoyo para viralizar información de la Institución.	Difundir material informativo por medio de la página de Procesamiento de Datos de la Universidad de	Estudiantes y trabajadores de nuevo ingreso de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



		San Carlos de Guatemala	
Apoyo por parte de la División de Recursos Humanos de la Universidad.	Oficio solicitud de apoyo en difusión de información en Inducción de personal de nuevo ingreso.	Compartir información sobre el servicio de la Institución.	Trabajadores de nuevo ingreso de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Solicitud de apoyo de la División de Publicidad e información pública de la Universidad	Oficio solicitud de apoyo para viralizar información de la Institución.	Difundir material informativo por medio de la página de Soy USAC.	Estudiantes y trabajadores de nuevo ingreso de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Contar con equipo de cómputo dentro de las instalaciones del Jardín Infantil	Solicitud de donación de equipo a empresas que suministran equipo de cómputo.	Obtener equipo de cómputo a través de donación para poder contar con el equipo adecuado para la difusión de información virtual y digital.	Usuarios, aspirantes del servicio, personal en general de la Institución, estudiantes y trabajadores de nuevo ingreso de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Aplicar y compartir el slogan de la Institución	Diseño digital	Alcanzar y posicionar la imagen del Jardín Infantil a través de su slogan.	Público en general.

### **Asignar y capacitar a una persona encargada de transmitir los mensajes e información de la Institución.**

Con base en las encuestas realizadas se evidenció que la Institución no cuenta con personal específico para transmitir los mensajes o información general, lo que da como resultado que los mensajes no lleguen a el público objetivo.

Se utilizan varios terceros en el proceso, lo cual influye en la poca claridad en el mensaje que se comparte. Debido a que el personal del Jardín Infantil es escaso, no es posible la implementación de un Departamento de comunicación que se encargue de realizar, editar, analizar y compartir la información de la Institución.

Por lo que se propone que el manejo sea exclusivamente a través de un enlace de comunicación que sea el encargado de recibir la información ya establecida y se encargue de compartirla a través de los medios de difusión que se proponen. Así mismo que realice el seguimiento oportuno para verificar que los mensajes lleguen al público objetivo, tanto como interno como externo.

La persona asignada deberá ser empática, adaptable a cambios constantes, nociones de redacción, ortografía, conocimiento en manejo de redes sociales y análisis de contenido, proactiva, social, que se pueda enfrentar al trabajo bajo presión y habilidad para resolver dudas o comentarios relacionados a la información que se comparte, de confianza que maneje los mensajes directamente de las fuentes que lo envían.

### **Solicitar apoyo de los medios de comunicación con mayor audiencia de la Universidad, para difusión de información del Jardín Infantil.**

El Jardín Infantil cuenta con la página *web* Jardín Infantil USAC sin embargo, su alcancen es muy alto debido a que únicamente las personas usuarias del servicio tienen conocimiento que existe.

Se propone contar con los medios de comunicación de la Universidad:

- Universidad de San Carlos de Guatemala 2.0

<https://www.facebook.com/usacenlinea>

- Soy USAC

<https://soy.usac.edu.gt>

- Departamento de Registro y estadística USAC

<https://registro.usac.edu.gt/>

Estas alianzas tendrán como resultado una mayor audiencia y se darán a conocer a través de las redes sociales más utilizadas por aspirantes a ingresar a la Universidad o bien trabajadores de nuevo ingreso. De esta manera se logrará captar más seguidores y aumentar su audiencia.

### **Gestionar solicitud de donación por servicio de internet para las instalaciones**

La Institución no cuenta con presupuesto propio para realizar gastos por el servicio de internet en las instalaciones, por lo que se propone gestionar una solicitud de donación del servicio de internet a varias empresas que brinden este servicio.

Proceso:

Redactar una solicitud a través de la Institución en la que se detalle el servicio que se solicita, en este caso la institución debe solicitar servicio de internet para la Administración la cual se divide en cuatro puntos de red.

Se debe anexar una breve reseña histórica, misión, visión, los servicios que se prestan, para quien se brinda el servicio, estadística de cuántos alumnos ha atendido y una proyección de usuarios beneficiados durante el tiempo de funcionamiento de la institución.

Así mismo, se debe indicar si la institución cuenta con algún ingreso a través de las cuotas mensuales que los padres de familia cancelan. Estos requisitos se basan en empresas que proporcionan donaciones y aportes a establecimientos.

Para esta donación se sugieren las siguientes empresas como opciones:

Tigo Guatemala

Claro Guatemala

De esta manera, se podrá contar con la herramienta la cual evitará que la información no se comparta inmediatamente, así mismo que el personal utilice sus servicios de internet y dispositivos, logrará eficiencia y adaptación en la creación de contenido de información a través de medios digitales que aporten facilidad y manejo de edición de sus publicaciones.

### **Implementar un procedimiento para difundir la información.**

Es importante un proceso específico en el manejo de la información de la Institución para contar con un récord del mensaje que se transmitirá el cual debe incluir tiempo, grupo objetivo, medios a utilizar y el resultado que se propone es un paso sencillo pero esencial al momento de trasladar un mensaje.

Esto ayuda a que las personas que manejen las redes puedan consultar la información y evita que se transmita distorsionada al público objetivo. Para la implementación de este procedimiento se sugieren los siguientes aspectos:

- Realizar solicitud de publicación a través de formato propuesto. (Ver anexo 1)
- Establecer los medios por los cuales se difundirá la información.
- Transmitir el mensaje de una manera clara al encargado de las redes y medios informativos.

### **Apoyo de estudiantes tesistas y epeistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y de la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Arquitectura.**

Ya que la Institución no cuenta con presupuesto, es importante que pueda obtener apoyo a través de estudiantes epeistas y tesistas que aporten sus conocimientos y habilidades en uno de los servicios que la Universidad de San Carlos de Guatemala brinda.

Se eligió a estas dos unidades académicas, Escuela de ciencias de la Comunicación y a la Facultad de Arquitectura, ya que se observó que se complementan en las áreas de comunicación y diseño. Esto se evidenció en trabajos realizados en las instalaciones, por lo que se propone realizar un acuerdo que determine que ambas unidades académicas apoyen con estudiantes de acuerdo con su especialidad y naturaleza de la información de transmitir.

Esto ayudará a que las estrategias de diseño, información, página, redes de la Institución y los procesos de comunicación se actualicen periódicamente.

### **Apoyo de las diferentes redes con más afluencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Al indagar en las diferentes redes, fue posible observar que la mayor afluencia de usuarios, son aspirantes en busca de información para ingresar a estudiar a la Universidad, las más visitadas y consultadas son las siguientes:

-Universidad de San Carlos de Guatemala

<https://usac.edu.gt/>

-SOY USAC/ División de publicidad e información pública

<https://soy.usac.edu.gt/>

-Página informativa del Departamento de Registro y estadística

<https://registro.usac.edu.gt/>

Por el alcance que estas redes representan se propone solicitar el apoyo de estos departamentos para la difusión de información del servicio para alcanzar a más usuarios y contar con una sección dentro de sus páginas con información general con un enlace redireccionado a la página del Jardín Infantil.

La página más utilizada por trabajadores de reciente ingreso es:

a) División de Administración de Recursos Humanos

<https://darh.usac.edu.gt/>

A través de este departamento los trabajadores de reciente ingreso se instruyen sobre los servicios y beneficios que la Universidad les proporciona al momento de ser parte de su equipo de trabajo, se propone solicitar el apoyo de esta División para difundir información a través de su red social, con información dentro de su página como parte de los servicios que se ofrece.

Así mismo compartir información general del Jardín Infantil en la inducción que proporcionan a todo trabajador de reciente ingreso.

**Contar con equipo de cómputo dentro de las instalaciones del Jardín Infantil** Se propone solicitar donación de equipo de cómputo, a diferentes proveedores para contar con este mobiliario dentro de las instalaciones y optimizar el desempeño del personal al momento de realizar contenido de valor para transmitir a sus colaboradores, usuarios y público en general.

El trámite para solicitar es el siguiente:

Se debe realizar solicitud a través de la Institución para solicitar cuatro computadoras con equipo completo (CPU, Monitor, Mouse, teclado, UPS, adaptador para recepción de Internet y licencias activas de *Microsoft Windows*). Este equipo se calcula para el personal administrativo.

Se mencionan algunas de las organizaciones que apoyan la educación en Guatemala, asociados con varias empresas que aportan equipo de cómputo, en categorías de equipos nuevos o reciclaje.

- Fundesa (Fundación para el Desarrollo de Guatemala)
- Inter-American Development Bank
- Inter-American Foundation
- Embajada de Japón

Es necesario tomar en cuenta que se debe cumplir con requisitos solicitados por cada organización para obtener el beneficio de la donación.

### **Aplicar y compartir el slogan de la Institución**

El slogan del Jardín Infantil “al servicio de la comunidad sancarlista” tiene sentido de pertenencia y valor ya que lo aplican en cada aniversario de la Institución. La trayectoria de su funcionamiento “18 años” hace que la Institución cuente con mayor credibilidad y confianza en los usuarios.

Se propone utilizar con frecuencia este slogan y aplicarlo en sus diferentes medios de comunicación tanto digital como escritas. (Ver anexo 2)

## Conclusiones

- Actualmente no existe ningún estudio de comunicación externa que contenga estrategias para dar a conocer los servicios que brinda el Jardín Infantil a la comunidad sancarlista.
- El Jardín Infantil trasmite sus mensajes en muchos canales de información, pero dado su naturaleza estos no cumplen este cometido; no utiliza adecuadamente el recurso de medios con el que cuenta, esto conlleva a que los mensajes no lleguen con eficiencia a su grupo objetivo.
- Los medios de comunicación con los que cuenta la Universidad de San Carlos de Guatemala como: Televisión, Radio, Agencia de noticias, Departamento de Publicidad e Información pública y medios digitales informativos no se han utilizado para dar a conocer los servicios del Jardín Infantil.
- Las unidades académicas no aportan proyectos o programas que beneficien a la Institución ya que desconocen que el Jardín no cuenta con presupuesto para difundir su información.



## Recomendaciones

- Implementar un acuerdo con la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala para que considere al Jardín Infantil como caso de estudio y se pueda contar anualmente con estudiantes que desarrollen nuevas estrategias que ayuden al cumplimiento de los objetivos de comunicación que requiere la Institución para dar a conocer sus servicios y beneficios.
- Las autoridades del Colegio Rey Carlos II determinen los canales de comunicación adecuados para lograr un mejor impacto en el momento de dar a conocer a la comunidad universitaria, las funciones y actividades específicas de este centro educativo; el personal encargado del manejo de estos canales debe enfocar sus capacidades al cumplimiento de los propósitos comunicacionales del Colegio y su Jardín Infantil.
- Utilizar los medios de comunicación institucionales tales como: Radio, Televisión, Periódico y redes sociales de la Universidad para la difusión de información, esto logrará una mayor afluencia en la población sancarlista tanto en estudiantes y trabajadores que aún no conocen los beneficios de contar con el servicio del Jardín Infantil.
- Que la Institución cuente con estudiantes que se encuentren en la fase de Estudiante de Práctica Supervisada (EPS) y Estudiante Tesista de unidades académicas que puedan aportar herramientas de comunicación y de esta manera mejorar los servicios de la institución por medio de sus aportes científicos y habilidades técnicas, para que la Institución se dé a conocer como un servicio de gran beneficio para la comunidad sancarlista.

## Referencias bibliográficas

1. Abad, F. (2006). *Filosofía de la Comunicación*. República Bolivariana de Venezuela. Ministerio de Comunicación e Información.
2. Balestrini, M.(2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
3. Berlo, D. (2000). *El proceso de la comunicación*. Argentina, Buenos Aires, Editorial El Atheneo.
4. Beristáin, H.(1995). *Diccionario de Retórica y Poética*. República Argentina: Editorial Porrúa S.A.
5. Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Rundinuskin.
6. Chiavenato, I.(2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A.
8. Devers, T. (1990). *Aprenda a Comunicarse Mejor - Expresión no verbal, actitudes y comportamientos*. Buenos Aires: Editorial Grijalbo
9. Finol de Navarro T. (1993). *Procesos y Productos en la Investigación Documental* Maracaibo: 2a ed. EDILUZ, 1993.
10. Gómez D. (2017). *Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.
11. González C. (1994). *Principios Básicos de Comunicación*. México: Trillas.

12. Hervas, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. España. Playor.
13. Hurtado I. y Toro J. (1995). *PARADIGMAS Y METODOS DE INVESTIGACION entiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C. A.
14. Lucas A. (1997). *La comunicación en las empresas y en las organizaciones*. Barcelona: Bosch.
15. Maletzke, G. (1992). «Psychologie der Massenkommunikation.» En *Sicología de lacomunicación social*, de Maletzke Gerhard, 367. Quito Ecuador: Quipus.
16. *Manual de Organización*, 2020, Guatemala, Jardín Infantil USAC.
17. Martínez Solana, Yolanda (2004). *La comunicación institucional: análisis de susproblemas y soluciones*. Madrid: Fragua.
18. Mintzberg, H. (1993). *El Proceso Estratégico*. México: Prentice HallHispanoamérica, S.A.
19. Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial Progreso S.A de C.V Naranjo Núm. 248 Colonia Santa Maria la Ribera Delegación Cuauthémoc. .
20. Rizo, M. (2004). *La Comunicación ¿Ciencia U Objeto de Estudio? Apuntes para eldebate*. México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
21. Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

22. Santos D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Estado de México. Red TercerMilenio.
23. Serrano, S. (1992). *La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos. Cuarta reimpresión (primera edición, 1981).
24. Serrano, M. (1982). *Teoría de la Comunicación I. Epistemología y análisis de la referencia*. Madrid: Graficas Valencia
25. Valdettaro S. (2015). *Epistemología de la comunicación: una introducción crítica*. 1a ed. – Rosario. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario.
26. West, R. (2005). *Teoría de la comunicación*. Madrid: McGraw Hill.

## E-grafías

1. División de Administración de Recursos Humanos -DARH- <https://darh.usac.edu.gt> Consultado el 15 de noviembre 2021.
2. Jardín Infantil USAC <https://jardín.usac.edu.gt> Consultado el 4 de noviembre 2021.
3. Master Marketing “Como mejorar la comunicación entre empresas y clientes” [www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/mejorar-comunicacion-empresa-cliente/](http://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/mejorar-comunicacion-empresa-cliente/) Consultado el 3 de febrero 2022.
4. Registro y Estadística USAC <https://registro.usac.edu.gt> Consultado el 10 de noviembre 2021.
5. Soy USAC <https://soy.usac.edu.gt> Consultado el 10 de noviembre 2021.
6. Universidad de San Carlos de Guatemala <https://usac.edu.gt> Consultado el 4 de noviembre 2021

## Anexos

Anexo 1	Formato solicitud de publicación
Anexo 2	Muestra de la utilización de slogan de la Institución
Anexo 3	Formulario <i>Google Forms</i> padres de familia usuarios 2021
Anexo 4	Formulario <i>Google Forms</i> padres aspirantes 2022
Anexo 5	Formulario <i>Google Forms</i> Personal administrativo
Anexo 6	Guía práctica “Estrategia de comunicación externa”

Anexo 1

Formato interno, publicación programada para compartir.



**Jardín Infantil USAC y Colegio Rey Carlos II**

Formato solicitud de publicación

Orden de publicación No \_\_\_\_\_

Fecha de solicitud	Solicitante	Dirigido a
(Fecha en que se solicita la publicación)	¿Quién da la orden?	Grupo objetivo
Mensaje o No. de documento		
Mensaje por transmitir, número de documento, imagen, video, circular, etc.		
Fecha de publicación	Objetivo	
¿Cuándo se publicará?	¿Cuál es el propósito de la publicación?	
Medios por utilizar		Medición de la publicación
¿A través de que medios o redes se publicará esta solicitud?		El alcance es medible en redes sociales, por lo que es recomendable dejar un récord de las publicaciones que se transmiten, así logrará

Observaciones (Aquí pueden colocarse también los logros obtenidos a través de la publicación) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Visto Bueno Jefe Inmediato \_\_\_\_\_

Anexo 2

Muestra de utilización de Slogan de la Institución







**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



## Encuesta a Padres, usuarios del Jardín Infantil 2021 (Estudiantes y trabajadores)

La presente encuesta se realiza a padres y/o madres de familia, usuarios del servicio del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II USAC para conocer sobre los medios de comunicación que la Institución utiliza.

1. Relación con la Universidad de San Carlos de Guatemala:
  - Estudiante
  - Trabajador
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva de utilizar el servicio del Jardín Infantil?
  - 1 a 2 años
  - 3 a 5 años
  - 6 a 8 años
  - Más de 9 años
  
3. ¿Por qué medio se enteró de los servicios del Jardín Infantil?
  - Página Web de la Universidad
  - Redes sociales de la Universidad
  - Página Web de la Universidad
  - Al ingresar a la Universidad le proporcionaron información
  - INFOUSAC
  - Compañero de trabajo o estudio de la Universidad
  - Por un familiar o amigo

4. Indique los medios por los cuales recibe información del

- Jardín InfantilPágina Web
- Fb (Cerrado) Padres de Familia Jardín Infantil USAC
- Whatsapp de áreas
- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas

5. ¿Con qué frecuencia recibe información general del Jardín Infantil?

- Menos de 1 vez a la semana
- 2 a 3 veces a la semana
- 4 a 5 veces a la semana
- 6 veces o más

6. ¿Qué red social es la que más utiliza para enterarse de información de la Institución?

- Página Web del Jardín Infantil USAC
- Fb (Cerrado Padres de Familia Jardín Infantil USAC
- Se comunica con algún miembro del Jardín Infantil para pedir información
- Whatsapp de áreas

7. ¿Se le ha presentado alguna dificultad para conocer información del Jardín Infantil?

- Nunca
- Pocas veces
- Muchas veces
- Siempre

8. La información que usted necesita ¿la encuentra siempre en alguna red social del Jardín Infantil?

- Siempre me comparten la información que necesito
- No, tengo que preguntar a algún miembro del Jardín Infantil
- Si, siempre la encuentro en las redes de la Institución

9. ¿Considera oportuna la información que envía el Jardín Infantil?

- Si
- No

10. ¿Considera que la información que transmite del Jardín Infantil es clara y efectiva?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿Considera que el personal del Jardín Infantil (en general) transmite de manera clara la información?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Explique su respuesta anterior:

12. ¿Por qué medio le gustaría o prefiere que envíen información de la Institución?

Whatsapp de áreas

- Fb (Cerrado) padres de familia Jardín Infantil USAC
- Correo electrónico
- Vía telefónica

Anexo 4



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



## Cuestionario para padres solicitantes del servicio del Jardín Infantil para el año 2022 (Estudiantes y Trabajadores)

El presente cuestionario se utilizará para conocer acerca de la proyección comunicacional del Jardín Infantil para futuros aspirantes y usuarios del servicio.

1. Relación con la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Estudiante
- Trabajador

2. ¿Ha sido usuario de alguna Institución educativa a nivel preprimario o primario?

- Si
- No

3. ¿Desde hace cuánto conoce que existe un lugar para el cuidado infantil dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala? (Lista desplegable)

2003-2005

2006-2010

2011-2015

2016-2018

2019-2021

4. ¿Por qué medio se enteró del servicio del Jardín Infantil?

- Páginas Web
- Redes sociales
- Recomendaciones de terceros
- Otros medios (Especificar cual en la siguiente pregunta)

5. ¿Qué medios de comunicación utiliza para conocer información sobre la Universidadde San Carlos de Guatemala?

- Radio Universidad
- TV USAC
- Periódico USAC  Soy USAC
- Página Web de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Página Web Departamento de Registro y Estadística

6. ¿Conoce la página Web del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II?

- Si
- No

7. ¿Cuántas horas al día utiliza redes sociales?

- 1 a 2 horas
- 3 a 4 horas
- Más de 5 horas al día

8. ¿Cuándo escuchó hablar del Jardín Infantil que servicios pensó que brindaba laInstitución?

- Recreativo
- Educativo
- Cuidado infantil
- Ayuda social
- Otro

9. ¿Al ingresar a la Universidad, le proporcionaron alguna información sobre el servicio que presta el Jardín Infantil?

- Si
- No

10. De ser positiva su respuesta anterior, responda ¿quién le brindó la información de la Institución?

11. ¿Cuándo ha ingresado a la página de la Universidad ha encontrado alguna información del Jardín Infantil?

- Si
- No
- No recuerdo

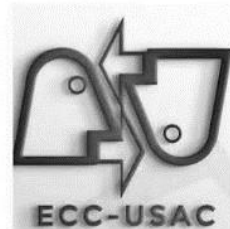
12. ¿Cuándo ha ingresado a la página de Registro y Estadística USAC ha encontrado alguna información del Jardín Infantil?

- Si
- No

## Anexo 5



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



### Formulario Encuesta Personal Administrativo del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II

La presente encuesta se realiza para conocer sobre los medios y herramientas de comunicación que utiliza el personal del Jardín Infantil y Colegio Rey Carlos II para dar a conocer sus servicios e información general a usuarios y a público en general.

1. Cargo que ocupa dentro de la Institución:
  
2. ¿Cuántos años tiene de laborar en la Institución?
  - 1 a 5 años
  - 6 a 10 años
  - 11 a 15 años
  - 16 a 18 años
  
3. ¿Qué medios de comunicación utiliza el Jardín Infantil para proporcionar información a los usuarios?
  - Redes sociales
  - Fb grupo cerrado
  - Página Web Correo electrónico
  - Whatsapp de áreas
  - Vía telefónica



4. ¿Qué medios de comunicación utilizan para dar a conocer información a público en general?

- Página Web
- Redes Sociales
- Correo electrónico
- A través de los medios de comunicación de la Universidad
- INFOUSAC
- Otro (Favor especificar a continuación)

Si su respuesta anterior fue "otro", favor especifique cual:

5. ¿Qué tipo de información considera que es importante transmitir al público en general?

6. ¿Según su experiencia, los medios de comunicación que utiliza el Jardín Infanticumplen con transmitir la información que se desea dar a conocer?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿Considera que se pueden utilizar otros medios de comunicación para transmitir información?

- Si
- No

Si su respuesta anterior fue "si", favor indicar cuales:

8. ¿El Jardín Infantil cuenta con el apoyo de alguna División o Departamento dentro de la Universidad para difundir información?

- Si
- No

Si su respuesta anterior fue "si", favor indicar cuales:

9. ¿Considera de apoyo el trabajo que realizan los alumnos tesistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación en la Institución?

- Si
- No

¿Por qué de su respuesta anterior?

10. ¿Considera de apoyo a la Institución, el trabajo que realizan los alumnos tesistas de la Facultad de Arquitectura de la Universidad?

- Si
- No

11. ¿Considera importante el apoyo de los medios de comunicación de la Universidad, para la difusión de información general del Jardín Infantil?

- Si
- No

12. ¿La Institución cuenta con servicio de internet dentro de las instalaciones?

- Si
- No

13. ¿El Jardín Infantil cuenta con presupuesto para medios de comunicación y difusión?

Si

No

14. ¿Qué dificultades han enfrentado como Institución para dar a conocer informacióna público en general?

15. ¿Qué dificultades han enfrentado como Institución para dar a conocer informacióna los padres de familia?

16. ¿En qué modalidad han realizado sus actividades en el presente año?

Presencial

Virtual

Híbrido

17. ¿Cuáles son los medios internos que han utilizado para comunicación e información de los usuarios, en este tiempo de virtualidad?

Página Web

(Messenger)Fb

Instagram

Whatsapp

Correo electrónico

Vía telefónica

18. ¿Qué dificultades se presentaron para poder realizar sus actividades de manera virtual?

## Anexo 6

### Guía práctica “Estrategia de Comunicación Externa” para la Institución.



#### Antecedentes:

La Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con el servicio dentro del Campus central zona 12 del Jardín Infantil para el cuidado y protección de hijos de estudiantes y trabajadores de esta casa de estudios el cual cuenta con una trayectoria de diecinueve años. Brinda su servicio a diferentes padres de familia, estudiantes y trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se realizaron tres encuestas con el fin de determinar los canales de comunicación y el alcance que tiene el Jardín Infantil con el público interno y externo. Este análisis determina los medios de comunicación recomendables para dirigir su información de una manera eficaz, clara y con mejor alcance de usuarios.

#### Objetivos

A través de esta estrategia de comunicación, se fortalecerán los medios de información que la Institución transmite a potenciales usuarios del Jardín Infantil para lograr un mejor alcance de su público objetivo y para ampliar la oportunidad de conocer este servicio de la Universidad a los estudiantes de esta casa de estudios ya que es el grupo menos alcanzado a través de los medios que la Institución ha utilizado.

4

#### Plan de Estrategia

De acuerdo con la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de información y datos, se establecen las acciones adecuadas que permitan llegar a más usuarios, en especial a estudiantes. Ya que las gráficas reflejan que el servicio del Jardín Infantil tiene un mayor alcance en la población trabajadora, se determinará un proceso por el cual se transmitirá la información a donde corresponde. Debido a que el Jardín Infantil no cuenta con presupuesto propio, la estrategia se basa en solicitud de servicios y equipo a través de instituciones que puedan brindar un aporte a la institución; así mismo, se toma en cuenta que los costos no sean elevados y de esta manera poder alcanzar lo propuesto.

5

#### Capacitación de personal

Capacitar a una persona que pueda recibir la información ya establecida y se encargue de compartirla a través de los medios de difusión que se proponen, así mismo que realice el seguimiento oportuno para verificar que la información llegue al público objetivo, tanto interno como externo.

Perfil que debe cumplir esta persona: empática, ética, adaptable a cambios constantes, con nociones de redacción, ortografía, manejo de redes sociales y análisis de contenido, proactiva y social que se pueda enfrentar al trabajo bajo presión y habilidad para resolver o saber buscar el mejor apoyo para resolver dudas o comentarios relacionados a la información que se comparte, así mismo debe ser una persona de confianza que maneje la información o mensajes directamente de las fuentes que lo envían.

6

#### Apoio de medios de mayor difusión, grupo objetivo: estudiantes

El Jardín Infantil cuenta con la página Web Jardín Infantil USAC, sin embargo, su alcance no es muy alto. Se propone solicitar apoyo para la difusión de sus servicios a través de los medios de comunicación con mayor afluencia de la Universidad:



-Universidad de San Carlos de Guatemala 2.0  
Departamento de Procesamiento de Datos  
<https://www.facebook.com/usacenlinea>



- Soy USAC  
-División de Publicidad e Información Pública  
<https://soy.usac.edu.gt>



-Departamento de Registro y estadística USAC  
<https://registro.usac.edu.gt/>

7

#### Apoio de medios de mayor difusión, grupo objetivo: trabajadores.

Se sugiere solicitar también apoyo de la página informativa con mayor afluencia, consultada por los trabajadores de nuevo ingreso de la Universidad

-Dirección de Administración de Recursos Humanos  
Inducción y Desarrollo  
<https://darh.usac.edu.gt/>



Estas alianzas tendrán como resultado una mayor audiencia y se darán a conocer a través de las redes sociales más utilizadas por aspirantes a ingresar a la Universidad o bien trabajadores de nuevo ingreso. De esta manera se logrará captar más seguidores subiendo la afluencia de audiencia que conocerá este servicio.

8