



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**PROPUESTA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES
PÚBLICAS PARA DAR A CONOCER A LA CIUDADANÍA QUITAÑA SOBRE
EL PROYECTO DE AULAS DE APOYO ESCOLAR, DE LA SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO.**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Profesora guía:

MARÍA JOSÉ ENRÍQUEZ

Máster en Comunicación Empresarial

Autor:

EMILIO JOSÉ BERMEO DONOSO

AÑO
2012

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema y tomando en cuenta la Guía de Trabajos de Titulación correspondiente.

María José Enríquez
Máster en Comunicación Empresarial
171145283-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Emilio José Bermeo Donoso
171321336-9

DEDICATORIA

Dedicado a todos los niños de 6 a 12 años del Distrito Metropolitano de Quito.

RESUMEN

El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito constituye una gran herramienta para el desarrollo del futuro de la sociedad capitalina. Pues no sólo ayuda a que muchos padres de familia puedan estar tranquilos al saber que sus hijos e hijas de seis a doce años de edad tienen la oportunidad de pasar las tardes en un lugar que ofrece, además de asistencia académica y pedagógica, diversión sana y productiva. A través del aprendizaje lúdico para el desarrollo de las destrezas de cada estudiante.

Luego de la investigación realizada, fue posible conocer que el proyecto no tiene la acogida esperada por sus creadores, situación dada debido a que el proyecto no es lo suficientemente conocido en el Distrito Metropolitano de Quito, según indican las encuestas realizadas.

Al no tener una estrategia comunicativa, las Aulas de Apoyo Escolar enfrentan una falta de aceptación, así como desinformación por parte de la comunidad en general, por lo que con este trabajo se pretende revertir estas adversidades a través de un plan de Comunicación y Relaciones Públicas que responde a: un marco teórico en el que se ha tomado en cuenta diferentes estudios y publicaciones académicas especializados en la materia, a los resultados de la investigación cuantitativa realizada mediante encuestas a la ciudadanía y a la investigación cualitativa, que se conforma de entrevistas realizadas a expertos del medio local, autoridades del proyecto y a sus usuarios.

Finalmente, es preciso mencionar que la presente investigación responde a una metodología aplicada a través de la cual ha sido posible obtener la información necesaria, mediante instrumentos como la observación, la documentación y el diálogo. Aplicados para interactuar con las variantes y hacer una aproximación a ellas de manera deductiva e inductiva.

ABSTRACT

Aulas de Apoyo Escolar, Spanish for School Support Classrooms, is a project by Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito (Secretariat of Education of the Municipality of Quito). It is a great tool for the development of the future of the Capital's society, because it helps many parents to worry less about their children by knowing they have the opportunity to spend their afternoons in a place that offers, besides academic and learning assistance, a fun and productive time, that helps in the development of each student.

After the research done, it became evident that the project does not have the success expected by its creators, the situation arising because the project is not well known enough in Quito, as indicated by the surveys.

By not having a communications strategy, the project of Aulas de Apoyo Escolar faces a lack of support, as well as misinformation from the local community. This thesis aims to reverse these adversities through a Communications plan that answers to: a theoretical framework based in many academic studies and publications, to the results of the quantitative research conducted through surveys made in different areas throughout Quito, and to a qualitative research, made up of interviews with local experts, authorities, and users of the project.

Finally, it must be mentioned that this research responds to a methodology that made it possible to obtain the necessary information, through many instruments such as observation, documentation, and dialogue. Applied to interact with the variables, to make an approach to them using inductive and deductive techniques.

ÍNDICE

Introducción.....	1
1. Capítulo I – Aspectos generales de la Educación en el Ecuador.....	2
1.1 El sistema educativo en el Ecuador.....	2
1.2 Estructura de la educación en sus diferentes Ciclos	3
1.3 La Educación en la ciudad de Quito.....	4
1.4 Perspectiva	6
1.5 Relación entre ciudadanía quiteña y el Gobierno Metropolitano	8
1.5.1 Los centros comunitarios como medios de Comunicación y relación entre la ciudadanía y el gobierno Metropolitano de Quito	8
1.6 El nuevo rol del docente como comunicador.....	10
1.7 El juego en el centro comunitario	12
1.8 Deserción Escolar	13
1.9 El desafío de enfrentarse a las TIC	15
1.9.1 Situación actual de las TIC en la educación	17
Capítulo II - Aulas de Apoyo Escolar	2\$
2.1 El Municipio y la Secretaría de educación.....	20
2.2 El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar	23
2.2.1 Aspectos metodológicos.....	25
2.2.2 Funcionamiento de las Aulas de Apoyo Escolar	25
2.2.3 Rutina de actividades	28
2.3 Situación actual del proyecto	28

3.	Capítulo III – Comunicación	3\$
3.1	Introducción a la comunicación como proceso.....	30
3.2	Teorías de la Comunicación	33
3.2.1	Escuela de Chicago	34
3.2.2	Escuela de Palo Alto	35
3.3	Comunicación Corporativa	37
3.3.1	Definiciones de Comunicación Corporativa	40
3.3.2	Comunicación Interna.....	43
3.3.3	Comunicación Externa	44
3.3.4	Importancia de la Comunicación	46
3.4	Relaciones Públicas	47
3.4.1	Definición de Relaciones Públicas.....	49
3.4.2	Imagen	51
3.4.3	Identidad.....	52
3.4.4	Herramientas de Relaciones Públicas.....	53
3.4.5	Opinión Pública y Persuasión.....	59
3.5	Plan de Comunicación.....	62
3.5.1	Elementos del Plan de Comunicación	63
4.	CAPÍTULO IV – INVESTIGACIÓN	6+
4.1	Propósitos.....	67
4.2	Metodología	67
4.2.1	Enfoque	68
4.2.2	Tipo	68
4.2.3	Métodos.....	69
4.2.4	Fuentes	71
4.2.5	Técnicas	71
4.2.6	Elaboración de los instrumentos de investigación	73
4.3	Muestra.....	75
4.3.1	Formulación de la población.....	75
4.3.2	Cuantificación de la población y muestreo	75

4.4 Tabulaciones e Interpretación	77
4.5 Conclusiones	87
4.5.1 Conclusiones de la Investigación Cuantitativa	87
4.5.2 Conclusiones de la Investigación Cualitativa	89
5. Capítulo V – Propuesta de Comunicación y	
Relaciones Pública	9)
5.1 Nombre de la Propuesta	95
5.2 Análisis FODA	95
5.3 Objetivos de la Propuesta.....	97
5.3.1 Objetivo General.....	97
5.3.2 Objetivos Específicos	97
5.4 Plan de Comunicación.....	98
5.4.1 Introducción	98
5.4.2 Mapa de públicos	99
5.4.3 Matriz ‘Plan de Comunicación’	100
5.5 Conclusiones y recomendaciones	105
Bibliografía.....	106
ANEXOS	112

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito cuenta con diversos programas para desarrollar y reforzar la calidad educativa en la ciudad. Uno de ellos es el de Inclusión Educativa, del cual se derivan diferentes proyectos, entre los que encuentra el de Aulas de Apoyo Escolar.

Las Aulas de Apoyo Escolar nacen como un esfuerzo para que el rendimiento académico de los estudiantes de seis a doce años se vea fortalecido. Para conquistar este propósito, la propuesta prioriza el favorecimiento y desarrollo de destrezas, la amplitud de pensamiento y el fortalecimiento del proceso de crecimiento de cada estudiante a través de la incorporación del componente lúdico en el proceso de aprendizaje. Dejando en segunda instancia al punto de vista curricular.

Para lograr que el proyecto crezca apropiadamente, es de primordial importancia tener en cuenta que la correcta utilización de las herramientas de Comunicación y Relaciones Públicas, juegan un rol muy importante. Es por ello que este estudio pretende contribuir al progreso de las Aulas de Apoyo Escolar a través de estrategias comunicativas que respondan a un marco teórico, al análisis de la situación actual del proyecto y a la investigación realizada.

En ese sentido, el presente trabajo permite enlazar la Comunicación Corporativa y las Relaciones Públicas. De esta manera lo que se busca es contribuir a la difusión del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar entre la ciudadanía quiteña y hacer posible la implicación e interacción de sus públicos vinculados.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y ASPECTOS GENERALES DE LA EDUCACIÓN EN EL ECUADOR

1.1 El sistema educativo en el Ecuador

La universalización de la educación en el Ecuador es considerada política de Estado según lo que dictamina la Constitución del país, donde se la expone como “un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del estado” (Asamblea Constituyente. 2008. Art. 26), que debe ser realizado de forma escolarizada o no, en todos los niveles del aprendizaje.

Con apoyo de otras organizaciones, el día 4 de febrero del 2011, el Ministerio de Educación de Ecuador lanzó la propuesta de Estándares de Calidad Educativa, en la que, por primera vez el país tiene la oportunidad de contar con estándares de calidad de la educación y del desempeño profesional docente y directivo, con el propósito de mejorar la calidad de la educación.

El sistema educativo en el Ecuador se encuentra organizado de forma que se facilite implementar proyectos institucionales en los cuales se pretende ir estableciendo los perfiles del funcionamiento de los centros educativos. Para que dichas acciones puedan llevarse a cabo, hace falta que los actores de la comunidad educativa establezcan una serie de líneas claves de comportamiento, que sirvan para dar concreción a las intenciones educativas del proyecto y que procuren la facilitación del alcance de los objetivos educacionales; puesto que son aquellas políticas las que sirven de referencia, y dentro de las cuales se toman las decisiones que van a permitir llevar a cabo el objetivo propuesto.

El Ministerio de Educación es la institución de la función ejecutiva responsable del funcionamiento del sistema educativo nacional y del desarrollo científico y tecnológico académico. Aquello se maneja a través de cuatro subsecretarías:

de Calidad Educativa, de Apoyo y Seguimiento a la Gestión Educativa, Educación para el Diálogo Intercultural y, Desarrollo Profesional Educativo. De ellas, la Subsecretaría de Calidad Educativa comprende tres divisiones: de investigación, de innovación y de currículo. La Dirección Nacional de Currículo tiene la misión de evaluar y fortalecer el modelo educativo, el currículo, estándares de desempeño estudiantil y estándares de aplicación de currículo bajo los principios de equidad social, género, interculturalidad, democracia e inclusión para educación regular y especial en los niveles, inicial, bachillerato para jóvenes y adultos. (UNESCO. 2010. Párr. 5)

1.2 Estructura de la educación en sus diferentes ciclos.

El Ministerio de Educación ha iniciado un proceso sobre la base del esquema de modernización, el cual está encaminado al mejoramiento de la gestión y al desarrollo profesional de sus estudiantes. Para apoyar este proceso, la estructura de la educación se ha dividido en tres ciclos: Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato, además de Educación para Adultos. (Ministerio de Educación del Ecuador. 2011. Párr. 3)

La educación inicial tiene una duración de un año y está destinada para estudiantes de cinco a seis años de edad. Los establecimientos de este nivel con los debidos recursos tienen la posibilidad de organizar un período anterior más. Cabe agregar que la educación pre-escolar no es obligatoria. Al contrario de la educación en el nivel básico, la misma que comprende diez grados organizados por ciclos. En ellos se atiende a los niños y niñas a partir de los seis años de edad. Por lo tanto, es la base de la formación de los estudiantes y es a donde el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito se dirige.

La educación general básica en el Ecuador abarca diez niveles de estudio, desde primero de básica hasta completar el décimo año. Al superar esta etapa, los estudiantes están preparados para continuar con los estudios de

Bachillerato, ante lo cual el Ministerio ha propuesto a través de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el Bachillerato General Unificado, que:

“Comprende tres años de educación obligatoria, a continuación de la Educación General Básica. Donde los estudiantes de Bachillerato cursarán un tronco común de asignaturas generales y podrán optar por una de las siguientes opciones:

- Bachillerato en Ciencias: Los estudiantes que optan por especializarse en ciencias, además del tronco común, deben cumplir 5 horas semanales de asignaturas definidas por la institución de acuerdo a su propia naturaleza. En tercer año deberán tomar una asignatura de 3 períodos académicos dedicados a la investigación de Ciencia y Tecnología, y 12 períodos semanales de asignaturas optativas, divididas en tres asignaturas de su elección (con base en la decisión tomada por cada institución sobre la oferta que realiza el Ministerio de Educación. Ejemplo: Matemática Superior, Lectura Crítica, Psicología o Química Industrial).
- Bachillerato Técnico: además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico.” (Ministerio de Educación del Ecuador. 2011. Párr. 2)

Al finalizar y aprobar este ciclo, además de las pruebas de grado correspondientes, los estudiantes reciben el título de bachiller con la especialización previamente elegida.

1.' La Educación en la ciudad de Quito

La ciudad de Quito se encuentra en la provincia de Pichincha, localizada en región central del Ecuador continental, cuya unidad jurídica se ubica en la región geográfica de los Andes, que a su vez se encuentra dividida por el cruce de la línea equinoccial. Sus límites al oeste son con la provincia de Santo Domingo, al norte con las provincias de Esmeraldas e Imbabura, al este con la de Sucumbíos y Napo y al sur con la provincia de Cotopaxi. Su capital es el cantón y Distrito Metropolitano Quito, ciudad que se encuentra administrada por

el Municipio de Quito, liderado por su alcalde actual, el Dr. Augusto Barrera Guarderas.

Según los cálculos realizados tomando en cuenta los últimos datos del INEC en cuanto a la población del cantón y la de la provincia. En Quito se concentra el 87% de la totalidad de la población de la provincia. Por lo que los datos estadísticos de la provincia también pueden ser transmitidos al cantón como una referencia.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, al tomar en cuenta el dato del INEC, en el cual se indica que en Pichincha el mayor porcentaje de estudiantes son los que cursan la educación básica, con un 62.9%, se puede deducir que en el cantón Quito la cantidad sería similar. De ahí la importancia de los beneficios que un programa educativo dirigido a priorizar la calidad de la educación para los niños entre 6 a 12 años, como el de Aulas de Apoyo Escolar puede aportar.

Dadas las condiciones que anteceden, resulta oportuno mencionar otros indicadores que sirven de complemento para tener una panorámica sobre la situación actual de la educación en el Distrito Metropolitano de Quito. De acuerdo a lo que el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE), citado por Herdoíza G. (2011), indica, en el año 2001 el analfabetismo en Quito es de 4.36% sobre los quince años. (Herdoíza Diego. De municipios albañiles a municipios educadores, políticas públicas locales en educación: caso Distrito Metropolitano de Quito. 2011. P.43) Cosa que se pretende prevenir a través de los diferentes programas que la Secretaría de Educación del Municipio ofrece, los cuales serán mencionados más adelante en el presente trabajo.

En el orden de las ideas anteriores, es preciso enumerar algunos datos relevantes adicionales acerca de la actualidad de la educación en el Distrito Metropolitano de Quito, proporcionados por la página web del Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE):

- Los años de estudio bordean los 10 años, 9.56 años de escolaridad.
- El acceso a Primaria completa es del 82.36% de entre la población de 12 años y más; no sucede lo mismo con la Secundaria completa 36.82% de los 18 años y más, así mismo la instrucción superior se ubica en un 30.57% de la población de 24 años y más.
- El número de Planteles – Primaria es de 1 114.
- Alumnos/as por profesor/a – primaria 19.63%
- Alumnos/as – primaria 252 816
- Aulas – primaria 11 724
- El número de planteles fiscales para primaria es de 486
- Alumnos/as por aula – primaria fiscal 27.58%
- El número de planteles – secundaria es de 547
- La cantidad de alumnos/as – secundaria es de 177 195 (SIISE. 2001. La educación básica en el Ecuador: Problemas y propuestas de solución. Párr. 8)

Después de lo anterior expuesto, cabe agregar que en cuanto al Cantón Quito como Distrito Metropolitano se encuentra administrado por el Municipio de Quito, cuyo ente administrador de la educación es la Secretaría de Educación del Municipio de Quito. Organismo sobre el que se profundizará más adelante en el presente trabajo.

1.(Perspectiva

La ciudadanía es el resultado del quehacer de un proceso que incluye a la educación como uno de sus principales componentes. Ya sea ésta formal, es decir en las escuelas; o informal, a través de los principios impartidos por la familia, el ambiente social, los medios de comunicación, etc.

En ese mismo sentido, todo niño de seis a doce años (público objetivo del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar) debe ser formado a través de una pedagogía transformadora que cuente con una propuesta que vaya más allá de los contenidos curriculares y debates específicos. Por lo tanto, la tarea de los maestros y de la familia posee una gran importancia en el proceso educativo y en la formación de quienes en su momento serán el motor de la ciudad y por qué no, del país.

Este propósito puede articularse como el ideal de 'ciudadanía cultural' orientado hacia acciones que amplíen el rango de los bienes culturales disponibles, que es en lo que el gobierno local viene trabajando para llegar a este grupo representativo en la ciudad capital.

Hacia el 2001 el Distrito Metropolitano de Quito asumió la administración para la certificación de colegios y escuelas regidos por el Municipio. Estos no representan más del 3.2% del total de establecimientos, pues de acuerdo a la Secretaría de Educación del Municipio de Quito, al momento existen 19 instituciones registradas en el Subsistema Metropolitano de Educación (Secretaría de Educación del Municipio Metropolitano de Quito. 2010. Parr.5) y su matrícula educativa en el Distrito Metropolitano de Quito hace que este subsistema de cobertura parezca muy reducido en contraste con la educación a nivel de todo el territorio del distrito.

Es evidente entonces, que todas las acciones realizadas por el Municipio del DMQ a través de su Secretaría de Educación deben ser ejecutadas coordinadamente y conjuntamente con el resto de organismos que manejan el tema. De esta forma, se puede alcanzar los objetivos propuestos y las cifras antes mencionadas en cuanto a la educación municipal en Quito ascenderían.

Hechas las consideraciones anteriores, se observa claramente que, para dar fortalecimiento, fundamentar la práctica educativa y hacer posibles los cambios relacionados con la pedagogía y didáctica en los centros escolares del Distrito Metropolitano de Quito, surgen los ejes transversales: "desarrollo del pensamiento, valores y medio ambiente."(Dara Cisneros. 2010. P.8) Ellos sustentan el currículo y permiten la integración entre la escuela, familia y comunidad, favoreciendo al docente en el proceso de enseñanza.

Por lo tanto, los maestros deben trabajar en todos estos ejes transversales dentro de la proyección curricular. Con actividades concretas integradas al desarrollo de las destrezas y conocimientos de cada área de estudio. La

atención a estas temáticas debe ser planificada y ejecutada por los docentes al desarrollar el sistema de clases y las diversas tareas de aprendizaje, con el apoyo de actividades extraescolares de proyección educativa, tomando como ejemplo a las Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.

1.5 Relación entre ciudadanía quiteña y el Gobierno Metropolitano

1.5.1. Los Centros de Desarrollo Comunitarios como medios de comunicación y relación entre la ciudadanía y el gobierno Metropolitano de Quito.

Los Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC), manejados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, son espacios de desarrollo integral, que promueven el desarrollo colectivo a través de capacitación, organización comunitaria y actividades culturales. Para fomentar el encuentro comunitario se realizan talleres, clubes, servicios y reuniones, en diferentes horarios de lunes a viernes, sábados y domingos y en horarios de la noche, según el caso.

Dichos talleres se realizan de forma gratuita, para todo público, destacándose porque son prácticos y útiles. Debido a que persiguen la meta de capacitar a los ciudadanos a que tengan alguna habilidad o conocimiento adicional que pueda generar oportunidades, y además mejorar las condiciones de vida de los usuarios.

El objetivo principal de este proyecto es promover el desarrollo integral, para potenciar las capacidades humanas, respetando el entorno ecológico, histórico y cultural. Ante lo que se pretende también, generar inclusión social, participación ciudadana, interculturalidad, equidad y solidaridad, a cambio de una activa participación de las personas que aprenden haciendo. (Agencia Pública de Noticias del Municipio de Quito. 2011. Párr. 4) Precisando de una vez que es notable la orientación que tienen los CDC en cuanto a innovación y

la importancia de contribuir a cerrar la brecha de los que tienen acceso a la tecnología y al desarrollo de sus habilidades a través de ella, y los que no tienen acceso.

Los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) son espacios de encuentro social que “se enmarcan dentro de los objetivos estratégicos de la actual administración municipal referentes a la garantía de derechos, planificación y participación ciudadana.” (Agencia Pública de Noticias del Municipio de Quito. 2011. Párr. 5) Ante ello, el portal del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito www.noticiasquito.gob.ec indica que en los centros se dictan talleres gratuitos de danza, teatro, baile terapia y también se organizan exposiciones de pintura. Los programas como el de baile terapia son dirigidos especialmente a los adultos mayores, mientras que los niños y jóvenes pueden participar en los talleres artísticos, cursos de computación y espacios de apoyo escolar para los menores.

Según el Periódico Electrónico Enlace Ecuador, cada Centro de Desarrollo Comunitario procura, en la medida de lo posible, contar con: una biblioteca, un aula para capacitación escolar, un salón de artes plásticas y baterías sanitarias. Además de un centro digital debidamente equipado, un salón de uso múltiple, una cocina o sala de gastronomía, un salón de expresión musical y ludoteca, y finalmente con talleres de recreación y deporte en el área exterior, donde además se puede realizar pequeñas ferias, exposiciones y otros eventos. (Enlace Ecuador. 2011. Párr. 1)

Los Centros de Desarrollo Comunitario que actualmente funcionan en el Distrito Metropolitano de Quito, se encuentran bajo el mando de las diferentes administraciones zonales en las que el Municipio dividió la ciudad:

- **Administración Quitumbe:** Chillogallo, La Venecia y Espejo.
- **Administración Sur Eloy Alfaro:** Coop. IESS-FUT y Ferroviaria Alta.
- **Administración Centro:** La Tola y San Diego.
- **Administración Norte:** Zámbez y Nayón.

- **Administración La Delicia:** Centro de Desarrollo Comunitario de Cotocollao.
- **Administración Calderón:** San Juan de Calderón y Llano Chico.
- **Administración Tumbaco:** Puembo y Yaruquí.
- **Administración Los Chillos:** Amaguaña y Guangopolo. (Agencia Pública de Noticias del Municipio de Quito. 2011. Párr. 6)

Además de estas zonas, también existen Centros de Desarrollo Comunitario que funcionan en Alangasí, San José de Conocoto y Chavezpamba. En la búsqueda de cubrir todo el territorio Metropolitano, el Municipio tiene planificado abrir los Centros en los sectores: Atahualpa, Comuna Cocotog, Carcelén, San Antonio de Pichincha, Nanegalito, Carapungo, La Merced, Tumbaco y otros en un futuro a corto plazo.

En fin, el objetivo de la Secretaría de Educación del Municipio del DMQ es ubicar una Aula de Apoyo Escolar con su debido material y personal, en cada uno de los CDC de la ciudad y también en otros lugares donde existiere la oportunidad.

1.6 El nuevo rol del docente como comunicador

De acuerdo con las ideas de Freire (2001) "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." (Paulo Freire. 2001. P.77) Lo que quiere decir que, la comunicación y la educación mantienen una relación permanente; por lo tanto, no puede existir una sin la otra. Significa entonces, que el alumno y el docente participan en tareas y transmisión de conocimientos en un encuentro de sujetos. Ante dicho planteamiento, González Rey (1985) expresa que:

"La comunicación influye en el proceso docente ayudándole a promover el desarrollo personal del estudiante, en donde el educando simultáneamente construye conocimientos y se desarrolla en planos diversos como persona."
(González Rey. 1985. P.34)

Respecto a la formación docente existen diversos criterios, de los cuales se presentan los siguientes:

La formación de profesores, constituye un campo de estudio estrechamente vinculado a otros procesos educativos, a la caracterización del sector educativo en su conjunto y a otros procesos sociales complejos que lo influye y lo determinan.”
(A. H. Adler. 1985. P.18)

Ello significa que una apropiada preparación de los docentes –de la educación básica– ayudaría en el proceso ascendente del profesorado en su etapa de aprendizaje, e influiría en el entorno de la sociedad; transformando la educación desde su raíz, ante lo cual Tünermann (2006) afirma que:

“La calidad de la educación se hace realidad en los aprendizajes cualitativamente relevantes, La calidad no está tanto en los que enseña sino en lo que se aprende, por lo que en la práctica dicha calidad está cada vez más centrado en el propio sujeto educativo.”(Carlos Tünermann. 2006. P.12)

Rescatando los conceptos antes mencionados, se puede decir que la formación docente no se trata de una formación inicial, sino que es una búsqueda de formación continua y de por vida, como lo es la propia construcción del conocimiento con calidad.

El docente va más allá de la información debido a que forma a las personas. Por lo que éste debe estar dotado de valores, conocimientos, habilidades y destrezas para transmitir a sus estudiantes de manera que estos capten la noción impartida y sobre todo, se adapten al medio social, mejoren su comunicación y sus relaciones humanas.

De ahí la importancia de que todos los maestros tengan un perfil adecuado, que responda a las necesidades educativas y que la totalidad del profesorado, ya sea en la escuela o extracurricularmente, se forme para alcanzar la excelencia. Es así que, "el desarrollo profesional es un proceso permanente e

integral de actualización psicopedagógica y en ciencias de la educación." (Asamblea Nacional. 2011. Art.112)

Ante la situación planteada, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar del Municipio de Quito realiza capacitación continua junto con sus docentes y facilitadores. No obstante, este esfuerzo es insuficiente y los resultados que se obtienen no son los mismos que los que serían posibles en mejores circunstancias; por lo que es conveniente que la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), junto con el Ministerio de Educación del Ecuador y otros organismos, logren realizar un acercamiento entre sí para llegar a un convenio y aunar esfuerzos en la materia.

1.7 El juego en el centro comunitario

Los ejercicios lúdicos, que involucren el juego e impulsen al estudiante hacia una relación física con el ambiente son una gran propulsión para que se pueda socializar el conocimiento en las aulas; precisando de una vez, que el juego es un soporte comunicativo de conocimientos.

“La importancia del juego como actividad propia de la infancia y estrategia que posibilita el desarrollo de los diferentes aprendizajes en los niños: Esta expansión de las posibilidades lúdicas ofrecerá oportunidades para el desarrollo de las capacidades representativas, la creatividad, la imaginación, la comunicación, ampliando la capacidad de niños y niñas para comprender el mundo “ (Ana Malajovich. 2002. P.7)

Es por ello que en las Aulas de Apoyo Escolar se incorporan ciertas actividades ‘tradicionales’, sin menospreciar el carácter lúdico con el que se revisten muchos aprendizajes, pues el placer de aprender y de dominar determinadas competencias exige también esfuerzo, concentración y compromiso personal, por lo tanto aporta importantemente al desarrollo del niño de seis a doce años de edad.

Esta situación, se hace más evidente en ambientes de privación sociocultural, en los cuales, las oportunidades lúdicas son limitadas, y los niños se ven enfrentados a situaciones de trabajo prematuro, debiendo asumir tempranamente responsabilidades y tareas propias de los adultos, además de las actividades ligadas al ámbito escolar. Bajo esta perspectiva, resulta muy oportuno el aporte del juego lúdico que las Aulas de Apoyo Escolar proponen para estimular el desarrollo de la comunicación interactiva y participante de los estudiantes.

1.8 Deserción Escolar

Según el Observatorio de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (2004), la necesidad de trabajar obliga a muchos niños y adolescentes a interrumpir o abandonar sus estudios; en el país apenas uno de cada cinco adolescentes trabajadores puede estudiar y trabajar a la vez y, mientras menos recursos tengan las familias, mayores son las probabilidades de que los niños y niñas abandonen los estudios y se involucren en actividades productivas o asuman tareas domésticas. (Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. 2007. P.12)

El abandono de los estudios se produce más en los niveles primarios y secundarios del país, los primeros para ayudar en trabajos domésticos, obligados de una u otra manera por parte de sus padres, o atraídos por la posibilidad de ganar un sueldo.

Junto con los avances registrados en los últimos años, en materia de universalización del acceso a la educación básica y de una mayor retención de los niños y adolescentes en la escuela, el Ecuador presenta tasas muy elevadas de deserción escolar temprana, lo cual constituye actualmente uno de los principales obstáculos para avanzar hacia el logro de los Objetivos del Plan decenal de Educación planteados por el gobierno del Ecuador a través del Ministerio de Educación, para ejecutarse en el período 2006 – 2016.

El Plan Decenal de Educación, impulsado por el Ministerio de Educación, plantea como meta “aportar al mejoramiento de la calidad de los servicios educativos, con adecuados recursos físicos y tecnológicos” (Ministerio de Educación del Ecuador. 2006. P.3) y es prioridad de estado, ya que consta en la Constitución de la República del Ecuador como “un derecho particular a lo largo de la vida de las personas”(Asamblea Constituyente. 2008. Art.26) volviendo obligatoria a la realización del aprendizaje en todos los niveles.

Por otra parte, la deserción escolar es un problema que además perjudica a la eficiencia del sistema educativo y al desarrollo de la sociedad. Sobre el tema, Espíndola y León (2002) señalan:

“La deserción escolar genera elevados costos sociales y privados. Los primeros no son fáciles de estimar, pero entre ellos se mencionan los que derivan de disponer de una fuerza de trabajo menos competente y más difícil de calificar, cuando las personas no han alcanzado ciertos niveles mínimos de educación para aprovechar los beneficios de programas de entrenamiento ofrecidos por el Estado o por las empresas, y cuya manifestación extrema es el analfabetismo.”(Espíndola y León. 2002. P.4)

Ante ello se puede deducir que, el abandono escolar temprano se debe a razones económicas, asociado a trabajo en el hogar o bajo dependencia privada, produciéndose una fuerza laboral poco competente y trayendo consigo una gran carga social para el Estado, ya que al no haber alcanzado ciertos niveles mínimos de educación, se reducen las oportunidades laborales y el progreso de la sociedad.

Para prevenir que esto se dé, la Secretaría tiene diversos programas, entre los que se encuentra el de Aulas de Apoyo Escolar, el cual ataca a la deserción escolar desde sus inicios en el curso de la educación básica, es decir, niños entre seis y doce años de edad.

1.9 El desafío de enfrentarse a las TIC

La tecnología hace posible que se refuercen los principios y estándares propuestos en el aula para el aprendizaje. Con el acceso a ella, los alumnos tienen la oportunidad de aprender más e investigar independientemente mediante el uso de distintas herramientas. Es decir que cuando se cuentan con estos recursos tecnológicos, los alumnos pueden centrar su atención en tomar decisiones, reflexionar, razonar y resolver problemas. Para aprovechar de manera efectiva el poder de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las Aulas de Apoyo Escolar necesitan que el acceso a la tecnología sea la apropiada en calidad y cantidad para cubrir las necesidades de un número de estudiantes que se espera que aumente en el futuro próximo.

A partir de septiembre del 2011 se viene realizando un proceso de Actualización y Fortalecimiento Curricular de la Educación Básica, aplicado mediante el Acuerdo Ministerial n° 0611-09. Esta reforma se aplica en todos los grados hasta el bachillerato, en los establecimientos escolares de la región sierra. Dentro de las reformas realizadas se hace énfasis en el uso de las TIC mediante procesos educativos, es decir, videos, televisión, computadoras, internet, aulas virtuales y otras alternativas para apoyar el proceso de aprendizaje. La principal tarea es mantener a la par conceptos, hechos y procesos de estudio mediante el 'saber hacer' con destrezas que forman parte de las clases y tareas del aprendizaje. Todo esto para que al final, los docentes evalúen el desempeño de las destrezas para ver como se han ido integrando las habilidades y los conocimientos de los estudiantes en las diferentes áreas. (UNESCO. 2010. P.10) Es así que, al completar la educación básica, el estudiante será capaz de aplicar tecnologías de la comunicación, en la solución de problemas prácticos, en la investigación y desarrollo de actividades académicas, entre otras cosas.

En los marcos de las observaciones anteriores, es evidente que la incorporación, aplicación o articulación de las TIC en la educación aporta con

muchos beneficios tanto para el estudiante como para el profesor y la sociedad, puesto que la educación es uno de sus agentes esenciales. Tales beneficios incluyen, entre otros, a:

“la mejora del aprendizaje de las Matemáticas en los niveles clave[...], una buena aportación para que los alumnos desarrollen conocimientos en lectoescritura y matemáticas[...], contribuye a otras materias y las mejora considerablemente, por ejemplo, el dominio del idioma, manejo de datos y localización en Geografía.”(Roig-Vila. 2003. P.151)

En este orden de ideas, cabe agregar que también es importante no caer en la “creencia ciega de la mitología o en el poder legendario de las TIC o de la informática: que lo resuelven todo.”(Roig-Vila. 2003. P.151) Ya que esta creencia alimentaría a una idea errónea de las TIC como una panacea, alimentando otras creencias como por ejemplo que estas herramientas pueden enseñar solas y solventar los grandes problemas del sistema educativo.

En referencia a lo anteriormente planteado, es necesario atender al hecho de que vivimos en una sociedad en la que la cultura de la velocidad y de lo efímero, que impulsa un esfuerzo por generar nueva tecnología, aún cuando todavía no terminamos de utilizar o de comprender la que ya existe. Ante ello surge la necesidad de actualizar los conocimientos tecnológicos, en especial entre los jóvenes, por lo que resulta imperativo implementar en la educación un sistema de enseñanza para la utilización apropiada y la comprensión de estos instrumentos.(Ottobre y Temporelli. 2005. P.80)

Para que las TIC puedan aportar con todo su potencial en la educación, es preciso, además de un buen diseño curricular y pedagógico, lograr la apertura del personal docente para experimentar con diferentes e innovadoras técnicas. En ese mismo sentido, es posible afirmar que existe una resistencia al cambio y a la apertura hacia las nuevas tecnologías por parte del profesorado, ante lo que Salvador Ottobre (2005) resalta que:

“el rechazo es porque los profesores no se han formado con los nuevos sistemas, los desconocen y porque cualquier chico de seis años es capaz de manejar una computadora más eficientemente que muchos docentes.”(Ottobre y Temporelli. 2005. P.84)

De las observaciones anteriores se desprende que en cuanto a las TIC se refiere, el aprendizaje debe ser aceptado por el sector docente, el cual debe ser capacitado y motivado para renovar sus conocimientos constantemente y así modernizar su sistema de enseñanza.

En último lugar, cabe resaltar que la utilización de las TIC depende de que en las aulas de las escuelas y, en este caso, de las Aulas de Apoyo Escolar, tengan acceso a estos recursos tecnológicos. Lamentablemente, esto no depende únicamente del sector educativo y ante ello el proyecto de AAE, junto con la Secretaría de Educación y otros organismos municipales, se encuentran trabajando para abastecer equitativamente estos valiosos instrumentos a lo largo de los centros educativos que maneja el Municipio.

1.9.1 Situación actual de las TIC en la educación

Según el Gobierno del Ecuador, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013 recoge y busca concretar las revoluciones delineadas en el proyecto de cambio de la Revolución Ciudadana. Dichas apuestas de cambio también fueron orientaciones para el proceso constituyente de 2008, que finalmente se vieron plasmadas en el nuevo pacto social reflejado en la nueva Constitución de la República del Ecuador.

De acuerdo al documento elaborado por SENPLADES (2008), en el punto 6.6. *Conectividad y telecomunicaciones para la sociedad de la información y el conocimiento*, la acción estatal en los próximos años deberá concentrarse en tres aspectos fundamentales: conectividad, dotación de hardware y el uso de TIC para la Revolución Educativa. Sin embargo, el énfasis del Estado en referencia a lo anterior debe implicar el apareamiento de aspectos positivos

relacionados con el mejoramiento de los servicios públicos y la dinamización del aparato productivo. (SENPLADES. 2008. P.113)

“La dotación de hardware a la población es complemento de la conectividad y aspecto determinante para garantizar niveles mayores de alistamiento digital (SENPLADES. 2008. P.114); es decir, aumentar las capacidades generales para usar efectivamente las TIC. Para lograrlo, se deben considerar dos acciones estratégicas fundamentales: facilitar el acceso a computadores a todos los estudiantes de nivel básico y medio, así como proveer a las Juntas Parroquiales de tecnología de punta, y asimismo a las escuelas, para convertirlas en promotoras de los esfuerzos de renovación digital al transformarse en centros a disposición de la comunidad.

Sistema Integral de Tecnologías para la Escuela y la Comunidad

Conforme con lo que la página Web del Ministerio de Educación del Ecuador menciona, el Sistema Integral de Tecnologías para la Escuela y la Comunidad (SITEC) diseña y ejecuta programas y proyectos tecnológicos para mejorar el aprendizaje digital en el país y para hacer que el uso de las tecnologías esté al alcance de todos.(Ministerio de Educación del Ecuador. 2010. Parr.1)

Obedeciendo al deber de proveer de equipamiento tecnológico a la población, el SITEC ha entregado a diferentes instituciones educativas material digital como computadoras, proyectores, parlantes y pizarrones digitales. Según lo planteado, hasta el año 2013 todos los planteles educativos estatales del país estarían abastecidos de dicho material. Ante lo cual, resulta oportuno realizar las gestiones necesarias para que las Aulas de Apoyo Escolar sean incluidas en este programa.

En los marcos de las observaciones anteriores, el Sistema Integral de Tecnologías para la Escuela y la Comunidad, trabaja desde todos los frentes

para la difusión de la educación tecnológica a través de las siguientes estrategias:

1. **Establecimientos educativos de educación pública del país con acceso a infraestructura tecnológica**, para beneficiar a la comunidad educativa.
2. **Docentes fiscales capacitados en TIC aplicadas a la educación**, para incidir en la calidad educativa.
3. **Softwares educativos para Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato**, en todas las áreas del currículo, en español, quichua, shuar e inglés, los cuales se pueden descargar del portal educativo www.educarecuador.ec.
4. **Aulas Tecnológicas Comunitarias** para que toda la población ecuatoriana pueda obtener provecho de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en cada circuito educativo, de acuerdo al nuevo modelo de gestión escolar. (Ministerio de Educación del Ecuador. 2010. Párr. 7)

Cabe agregar que, de acuerdo al criterio del Ministerio de Educación, las Tecnologías de Información y Comunicación amplían el espectro de actuación docente y además abren posibilidades de interacción con recursos que, en la actualidad, se vuelven indispensables para trabajar en el aula. Existen diversas propuestas que apoyan a la comunidad educativa con información, procedimientos, y estrategias para implementar el nuevo e indispensable mundo de las TIC a la educación básica en el Ecuador, entre ellas se encuentran las Aulas de Apoyo Escolar, de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.

CAPÍTULO II

AULAS DE APOYO ESCOLAR

2.1 El Municipio y la Secretaría de Educación

El Municipio Metropolitano de Quito administra prestigiosos establecimientos educativos bajo la responsabilidad de la Secretaría de Educación. Organismo técnico pedagógico y administrativo que funciona “descentralizadamente para incentivar, generar, asesorar, coordinar y evaluar procesos innovadores en los marcos curricular, de recursos humanos, financiero y de rendición de cuentas.” (Secretaría de Educación del Municipio Metropolitano de Quito. 2010. P.11)

Este organismo, que parte del Municipio de Quito, tiene como objetivo “desarrollar políticas y procesos de Universalización, Inclusión y Calidad Educativa en el Distrito Metropolitano de Quito, articulando la Educación con la ciudadanía y sus particularidades.” (Municipio de Quito. 2010. Parr.1) Para lo que es prioritaria la “construcción de políticas públicas locales en materia educativa, enmarcadas en las políticas y esfuerzos desarrollados a nivel nacional e internacional.”(Espinoza. 2010. Parr.4)

Es evidente entonces, que la Secretaría de Educación del Municipio de Quito cuenta con un enfoque y políticas de trabajo para cumplir su propuesta. Entre lo que la Secretaría de Educación plantea se encuentran los siguientes puntos:

- Garantizar universalización, inclusión y calidad de la educación básica y bachillerato a toda la población.
- Promover educación ciudadana y oportunidades de aprendizaje para toda la población del Distrito.
- Organizar la oferta educativa en correspondencia con el crecimiento poblacional, características particulares y desarrollo del territorio.
- Proponer innovaciones educativas al Distrito Metropolitano de Quito desarrolladas en el Subsistema Metropolitano de Educación.” (Espinoza. 2010. Párr. 5)

Por lo que resulta oportuno mencionar los programas que la Secretaría de Educación tiene en marcha para lograr lo que se propone:

- **Inclusión Educativa:** Programa de la Secretaría de Educación dedicado al desarrollo de proyectos intencionados al apoyo de la universalización y la calidad de la educación en todo el Distrito Metropolitano de Quito. Estos programas procuran garantizar la educación como un motor que impulsa el crecimiento de la sociedad quiteña de forma integral a través de la promoción de la excelencia educativa desde sus raíces hasta sus últimas etapas.
- **Educación Ciudadana y Territorio:** Establece procesos educativos acordes a la realidad que se vive en cada parroquia del Distrito Metropolitano. Constituyendo de esta manera espacios de educación, aprendizaje y construcción de identidad en cada lugar sin dejar de tomar en cuenta las características demográficas que determinan a cada parroquia.
- **Red Educativa Metropolitana de Quito:** Programa que promueve el desarrollo integral que algunos elementos aportan a la educación, a través de la entrega de materiales para modernizar el sistema educativo especialmente en lo que a TIC se refiere.
- **Gestión del Subsistema Metropolitano de Educación:** Administra el talento humano y los recursos intangibles de todas las instituciones educativas que se encuentran bajo la responsabilidad del Municipio de Quito para estar al tanto de la realidad y planificar prácticas educativas y pedagógicas innovadoras y enriquecedoras tanto como para el personal como para los estudiantes.(Municipio de Quito. 2010. Parr.2)

En ese mismo sentido, el mejoramiento de la calidad de educación y el proceso de aprendizaje de los niños y niñas ha sido una preocupación constante de

gobernantes y autoridades locales del país y a la vez una demanda prioritaria de la mayoría de la población. De allí que es prioritario todo esfuerzo orientado a:

“desarrollar acciones educativas que mejoren la calidad de vida de los diversos actores de la comunidad, especialmente en escuelas que carecen de recursos didácticos y de ambientes adecuados a sus necesidades de aprendizajes, de espacios y actividades lúdicas que favorecen el desarrollo de habilidades y destrezas, y donde se mantienen prácticas pedagógicas verticales entre niños y adultos, la transmisión de información repetitiva orientada a cumplir planes y programas, en su mayoría ajenos a la realidad del niño y de la comunidad, lo que a su vez podría conllevar a la deserción escolar o desmotivación y bloqueo en el proceso de aprendizaje, comprensión y conocimiento.” (Dara Cisneros. 2010. P.11)

Para lo que el programa de Inclusión Educativa, tiene como meta “desarrollar proyectos que apoyen la universalización y calidad de la educación básica y bachillerato en toda la población del DMQ.” (Municipio de Quito. 2010. Párr. 3)

Dos aspectos son fundamentales en este programa: “La inclusión de miles de jóvenes en el sistema regular de educación y el mejoramiento de la calidad educativa de las escuelas más vulnerables del DMQ.” (Municipio de Quito. 2010. Parr.4)

Para lo cual, el programa de Inclusión Educativa de la Secretaría de Educación del Municipio tiene entre sus estrategias diferentes proyectos que le ayudarán a llegar a la meta deseada. Entre los cuales se encuentra el programa de conformación de Aulas de Apoyo Escolar en los Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC) y en algunas escuelas y centros que puedan proporcionar el espacio físico para que el proyecto se desarrolle.

2.2 El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar

El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar es una herramienta para que la Inclusión Educativa antes mencionada, se convierta en una realidad y para lograr establecer un modelo de desarrollo social integral “orientado a la potenciación de las capacidades humanas, mediante acciones concretas en equilibrio con su entorno ecológico, histórico, cultural y humano.” (Dara Cisneros. 2010. P.5)

Las Aulas de Apoyo Escolar nacen algunos años atrás como un esfuerzo para que el rendimiento académico de los estudiantes de seis a doce años se vea reforzado. Sin embargo, la nueva propuesta, que tiene aproximadamente dos años de vigencia, hace hincapié en la idea de que el *apoyo* escolar no debe estar enfocado a las tareas dirigidas y al estudio. Es decir que el punto de vista curricular debe quedar en segundo plano para dar paso al favorecimiento de destrezas de desarrollo, amplitud de pensamiento y al fortalecimiento del proceso de crecimiento de cada estudiante. (Dara Cisneros. 2011)

Uno de los objetivos estratégicos definidos por el Distrito Metropolitano de Quito en su documento de Planificación Operativa Anual del año 2010, era el de “garantizar la universalidad y calidad de la educación básica dentro de los lineamientos de la política de inclusión y calidad de la educación” (Secretaría de Educación del Municipio Metropolitano de Quito. 2010. P.4), para lo cual se ha desarrollado, entre otros, el programa de conformación de espacios de apoyo escolar en los Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC).

Los CDC son espacios de desarrollo integral orientados a la formación y al fortalecimiento de procesos de educación, participación y organización comunitaria. Pues “promueven un modelo de educación comunitaria mediante diversas actividades que fortalecen las capacidades y amplían las oportunidades de la población objetivo.” (Dara Cisneros. 2010. P.3) De allí que la creación de los Espacios de Apoyo Escolar y la implementación de una propuesta metodológica, contribuye al mejoramiento tanto del proceso de

aprendizaje como de la calidad de la educación y de vida de los niños y niñas que se benefician del proyecto.

En este contexto, es necesario promover las Aulas de Apoyo Escolar y ofrecer a niños y niñas ambientes favorables de soporte y asesoría escolar integral (pedagógicos, lúdicos y afectivos). Que permitan contrarrestar las falencias de ciertas prácticas pedagógicas tradicionales y, al mismo tiempo, generar procesos de cambio orientados al apoyo y sostenimiento escolar mediante una metodología y capacitación adecuada, y un acompañamiento integral acorde a su proceso de desarrollo.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, las Aulas de Apoyo Escolar buscan “promover el desarrollo de destrezas, la amplitud del pensamiento, la comprensión de los aprendizajes y fortalecer el proceso de autonomía”(Dara Cisneros. 2011) a través de actividades que a la vez proporcionan un soporte en cuanto a lo académico se refiere.

Para lograr aquello anteriormente descrito, la propuesta de Aulas de Apoyo Escolar comprende un proceso participativo que involucra a toda la comunidad educativa, familias, profesores, niños y niñas; en todas las fases ejecutadas y por ejecutarse: “diagnóstico, planificación, capacitación, implementación, validación, aplicación, seguimiento y sistematización a corto, mediano y largo plazo”(Dara Cisneros. 2010. P.14) con el fin de:

“propiciar actividades que generen el intercambio de conocimientos y saberes, para promover el diálogo intercultural e intergeneracional y brindar a la comunidad espacios y programas educativos que permitan mejorar los procesos participativos” (Dara Cisneros. 2010. P.8)

En otras palabras, lo que la Secretaría de Educación del Municipio de Quito busca es mejorar los procesos de aprendizaje en un ambiente diverso y participativo. Para evitar la deserción escolar y contribuir a mejorar la calidad

de vida de los niños y niñas que participan en el programa de apoyo escolar integral. Donde la diversión y el aprendizaje van de la mano.

Por lo tanto, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar brinda un espacio a los estudiantes en el que pueden aprender lo necesario y al mismo tiempo divertirse en los lugares repartidos en los Centros de Desarrollo Comunitario y escuelas del Distrito Metropolitano de Quito donde funciona el proyecto.

2.2.1 Aspectos Metodológicos

El proceso metodológico de las Aulas de Apoyo Escolar, tiene como principio fundamental la tolerancia para responder al contexto social y cultural de cada caso en particular. Dara Cisneros en su Propuesta de Capacitación (2010) afirma que “La flexibilidad permite la utilización de algunas herramientas metodológicas que hacen posible brindar y recoger experiencias, conocimientos y aprendizajes”(Dara Cisneros. 2010. P.25) que son propios de la realidad académica dependiendo del caso y de la vida cotidiana de los estudiantes e incluso de los demás integrantes de la comunidad educativa.

La propuesta de apoyo escolar se basa en procesos educativos no formales, en los que la actividad pedagógica prioriza la ambientación y la organización de espacios de aprendizaje con recursos lúdicos y didácticos. Donde “se prioriza a la experiencia y el hacer de los niños, a la diversión, a la reflexión y al diálogo” como espacios de convergencia y búsquedas de relaciones y aprendizajes significativos entre niños/as y adultos.

2.2.2 Funcionamiento de las Aulas de Apoyo Escolar

Las Aulas de Apoyo Escolar funcionan en los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) de los diferentes barrios y zonas del Distrito Metropolitano. La atención a los escolares es de lunes a viernes de 14h30 a 17h30. Sin embargo, se espera que a mediano plazo la atención “sea permanente y se

articule a otras actividades educativas de los CDC.”(Dara Cisneros. 2010. P.15)
Esto permitiría que los niños que estudian en horario vespertino hagan uso del programa y sus facilidades por las mañanas.

Hecha la observación anterior, cabe agregar que el proceso de implementación de las Aulas de Apoyo Escolar consiste en la selección de una escuela o CDC que proporcione el espacio físico donde se desarrolle el proyecto, en un territorio que se articule con otras escuelas del sector, para luego proceder a la selección del facilitador pedagógico o docente según el perfil establecido por el proyecto.(Dara Cisneros. 2010. P.9)

En efecto, todos los niños y niñas, escolarizados o no; son aptos y bienvenidos a integrarse a las actividades de apoyo escolar integral. Para ser admitidos en las actividades de apoyo escolar, todos los niños y niñas deben asistir al Centro de Desarrollo Comunitario junto con su madre, padre o representante para recibir una charla informativa sobre la metodología, luego se registran sus datos y se procede a firmar la suscripción.

Además, es preciso especificar que aunque se lleva un registro de la asistencia de los alumnos, este no es oficial y la Secretaría de Educación sólo conoce un aproximado de la concurrencia en las Aulas. En este propósito, se presenta a continuación una lista de los lugares donde funciona el proyecto, junto con la cantidad de profesores con los que se cuenta:

Tabla 2.1: Aulas de Apoyo Escolar y sus integrantes

Nº	Administración	Aula de Apoyo Escolar	Número Aproximado de alumnos	Número de profesores
1	Centro	San Diego	14	3
2	Centro	La Tola	16	3
3	Centro	San Marcos	11	2
4	Centro	Patronato (Hogar de Paz)	9	2
5	Los Chillos	San José	10	2
6	Quitumbe	Espejo	14	2
7	Quitumbe	Venecia	12	2
8	Quitumbe	Ferroviaria	20	3
9	Quitumbe	Turubamba	15	3
10	Eugenio Espejo	Zámbiza	17	2
11	Eugenio Espejo	Nayón	10	2
12	Eugenio Espejo	Chavezpamba	15	3
13	La Delicia	Cotocollao	25	3
14	La Delicia	Carcelén Bajo	10	2
15	La Delicia	San Antonio	19	2
16	Tumbaco	Tumbaco	16	3
17	Calderón	Calderón	22	4
TOTAL			255	43

Fuente: Secretaría de Educación DMQ (2011)

Elaboración: Autor

2.2.3 Rutina de actividades

La rutina es la secuencia de trabajo de los estudiantes durante las horas de apoyo escolar. El horario y los tiempos son iguales para todos los integrantes, sin embargo, no todos hacen lo mismo, sino que cada uno decide en que actividad participar. En este contexto, el esquema utilizado sirve como un instrumento que a largo plazo favorece la autonomía de los niños y niñas. (Dara Cisneros. 2010. P.19)

Los niños y niñas están agrupados por edades de seis a nueve y de nueve a doce años de edad, dependiendo de su necesidad. Para lograr los resultados esperados, es preciso que asistan al Centro al menos tres días a la semana durante tres horas seguidas. En efecto, para controlar la presencia de los estudiantes, el personal docente se encarga de llevar una ficha diaria de registro de asistencia.

El grupo de participantes ideal en cada centro donde funcionan las Aulas de Apoyo Escolar es de 20 a 25 niños y niñas. Ellos inician el apoyo escolar realizando “actividades lúdicas de libre elección durante 50 minutos; luego, realizan las tareas escolares durante 1 hora y 20 minutos; y finalmente, el niño/a vuelve a utilizar el material didáctico según su interés de recreación” (Dara Cisneros. 2010. P.20) que se les proporciona durante 50 minutos o hasta que sus representantes pasen por ellos.

2.3 Situación actual del proyecto

Para que el proyecto se pueda lograr, la Secretaría de Educación del Municipio cuenta con un presupuesto anual de \$920 000 para el programa de inclusión educativa, cantidad que se encuentra dividida entre los tres proyectos del programa: Currículo Flexible, Escuelas de Calidad y Aulas de Apoyo Escolar. (Municipio de Quito. 2010. Parr.4-6)

A pesar de esto, “la mayoría de los responsables de educación y de los CDC mencionan la falta de presupuesto o la poca asignación de recursos para la contratación de personal para las AAE, dado que solo se recibe aproximadamente 120 000 dólares al año.” (Dara Cisneros. 2010. P.12)

En fin, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, brinda un espacio a los estudiantes para que puedan aprender lo necesario y al mismo tiempo se diviertan en espacios repartidos en los Centros de Desarrollo Comunitario y escuelas del Distrito Metropolitano de Quito, donde funciona el proyecto de AAE.

Si bien la comunicación y coordinación con los demás actores de la comunidad educativa es prioritaria, es necesario mencionar que esta requiere de algunas condiciones previas relacionadas con la sostenibilidad del programa, como la de garantizar en los CDC los espacios con infraestructura física y pedagógica básica, contar con los recursos económicos necesarios y la contratación de personal idóneo que promueva un sostenimiento integral y de calidad mínimo de un año escolar; conocer el nuevo enfoque del programa para buscar conjuntamente estrategias de promoción, difusión e intervención en la comunidad educativa, especialmente en las familias y escuelas del sector para erradicar el castigo físico por las malas notas y el estigma frente a las dificultades de aprendizaje. (Dara Cisneros. 2011)

Finalmente, cabe señalar que, aunque la mayoría de AAE aun no dispone de la infraestructura física y pedagógica adecuada, no dejan de ser espacios tranquilos y seguros para los escolares, donde sus padres los pueden dejar por las tardes y saber que se encuentran bien.

CAPÍTULO III COMUNICACIÓN

3.1 Introducción a la comunicación como proceso

La comunicación es un término que abarca muchos significados, cuyo concepto, por donde quiera que se lo vea, es indispensable para el desarrollo de la sociedad. Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde la etimología de la palabra. De modo que al remitir el término a sus orígenes se evidencia que viene del Latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común” (Real Academia Española. 2011). Así pues, se puede afirmar que comunicación es un proceso y un fenómeno a través del cuál todo ser vivo comparte información con su entorno y también la recibe.

Como resultado de la complejidad del término se puede justificar la cantidad de definiciones que existen de él. Razón por la cual muchos autores y teóricos difieren en sus pensamientos, puesto que debido a las diferencias sobre valores académicos y a su propia percepción, se pueden crear barreras al intentar explicar este fenómeno. (West R. & Turner L. 2005. P.4)

En ese mismo sentido, Richard West y Lynn Turner (2005) citan en su publicación *Teoría de la Comunicación, análisis y aplicación* a Sarah Trenholm, quien asegura que:

La comunicación se ha convertido en una especie de término ‘baúl’. Como este, está repleto de ideas de todo tipo y de significados extraños. El hecho de que algunos de ellos encajen, resultando en una maleta conceptual demasiado pesada de llevar para cualquiera, a menudo se pasa por alto.(West R. & Turner L. 2005. P.4)

En efecto, el presente trabajo no se adentrará en la maleta conceptual mencionada anteriormente, pero tampoco pasará por alto el significado de la comunicación.

Uno de los académicos que más aportó al ámbito de la comunicación fue Harold Lasswell. Quien, retomando el modelo de comunicación de Aristóteles y aumentándole algunos elementos para crear el suyo propio, llegó a definirla como “el acto intencional de una persona de dirigir un mensaje a otra.” (Fernández Collado. 2008. P.9) Con lo que Lasswell quiere explicar que la comunicación es un proceso voluntario a través del cual una de las partes trata de transmitir información a otra.

En este propósito, se puede evidenciar a la comunicación como un proceso mediante el cual se puede transmitir información a través del uso de señales, las cuales pueden ser sonidos, gestos, ademanes, etc. para dar a conocer un mensaje y, de igual manera, recibir una respuesta.

Es así como, desde el punto de vista técnico y para procurar que el discurso tome una sola dirección, West y Turner (2005) entienden a la comunicación como “un proceso social en el que los individuos utilizan símbolos para establecer e interpretar el significado de su entorno.” (West R. & Turner L. 2005. P.4)

Como puede observarse en la definición anterior, la comunicación pasa a ser un proceso social. Esto se debe a que implica personas e interrelaciones entre las mismas, haciendo necesaria la inclusión de dos o más individuos, que juegan un papel central en la dinámica de la comunicación.

Es entonces cuando la comunicación demuestra que el ser humano es un ser por naturaleza social y, después de lo anterior expuesto, resulta oportuno exponer algunos modelos de comunicación para establecer cuál es el más apropiado para efectos de este trabajo.

Los modelos de comunicación explican este fenómeno y su proceso de una forma más objetiva que cualquier definición; debido a que lo hacen a

través del uso de gráficos apoyados por explicaciones con palabras. Es así que una muestra de este tipo hace más que dar una descripción de la comunicación, pues en lugar de conceptualizarla, la ilustra.

La mayoría de modelos de comunicación explican de diferentes maneras la forma en la que se transmite un mensaje de emisor a receptor a través de representaciones simplificadas de los elementos del proceso comunicativo. Como son el emisor, el mensaje y el receptor.

No obstante, como producto de la evolución de la teoría y la necesidad, los modelos de comunicación modernos pasaron a incorporar un cuarto elemento, la retroalimentación. Tenemos así uno de los modelos de Wilbur Schramm citado por Wilcox (2006), que no solo incorpora la retroalimentación, sino que introduce la retroalimentación continua, lo que hace que el modelo sea circular y se dé en tiempo real al tener a las dos partes participando simultáneamente en el proceso (véase figura 3.1)

Figura 3.1: Modelos de comunicación

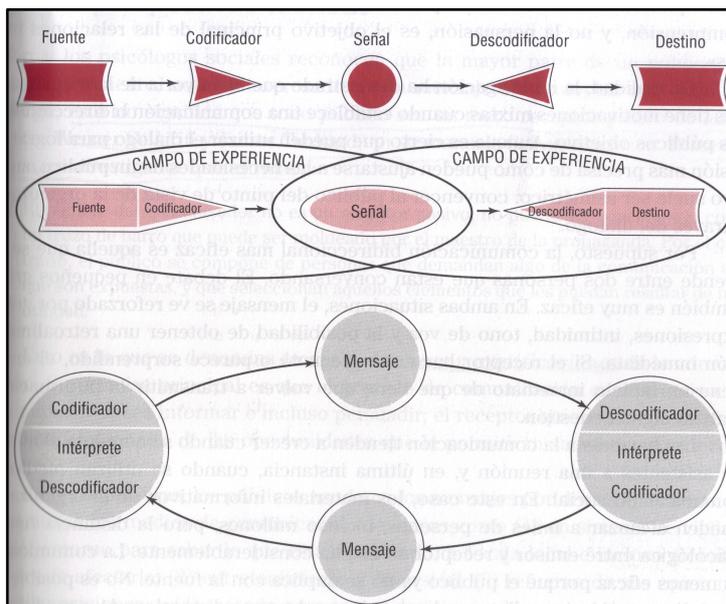


FIGURA 3.1

Evolución de las descripciones gráficas del proceso de comunicación a través de varios modelos. Siendo el último en el que se incorpora la retroalimentación continua y el esquema a utilizarse en el presente trabajo.

Fuente: Wilcox (2006) p.221

El proceso circular con retroalimentación continua es un modelo que puede ser perfectamente aplicado dentro de la Comunicación Corporativa

y las Relaciones Públicas porque, como se evidenciará más adelante, estas actividades son definidas como un proceso cíclico que involucra “investigación, planificación, comunicación y evaluación” (Dennis Wilcox. 2006. P.221) como sus fases. Sobre lo que Dennis Wilcox en su libro ‘Relaciones Públicas, estrategias y tácticas’ expresa que:

“La comunicación a los públicos internos y externos genera una retroalimentación que se tiene en cuenta durante la investigación, la primera fase, y la evaluación, la cuarta fase. De esta manera, la estructura y la difusión de los mensajes se están puliendo continuamente para que tengan la máxima eficacia posible.” (Dennis Wilcox. 2006. P.221)

El ejemplo anterior descrito, demuestra que este modelo es aplicable en cualquier campo, especialmente en el que esta investigación presenta. Es decir, establecer un vínculo comunicativo entre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y sus públicos. Quienes deben obtener información acerca del proyecto, y sobre quienes el proyecto desea obtener información a cambio o, en otras palabras, comunicarse.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, resulta oportuno tomar al modelo de comunicación de Schramm como el modelo a utilizarse en el presente trabajo.

3.2 Teorías de la Comunicación

Aunque la comunicación ha existido y el hombre la ha aplicado de una manera u otra desde tiempos remotos, todavía se sigue trabajando para estudiarla y las teorías que la analizan no han dejado de examinarla hasta la época actual. En la que, conjuntamente con los avances tecnológicos que han logrado cambiar la forma en la que el ser humano se comunica, las teorías siguen evolucionando para mantenerse a la par.

3.2.1 Escuela de Chicago

Entre las más importantes escuelas teóricas de la comunicación se encuentran la de Chicago y la de Palo Alto. Las cuales aunque difieren en muchas de sus ideas, han servido como base e inspiración para muchos de los pensamientos que definen la comunicación actualmente. Es por esto que este trabajo presenta a estas dos escuelas como las principales y por las mismas razones se procederá a analizar brevemente sus más importantes ideas.

Desde principios del siglo pasado, la comunicación estuvo vinculada al “proyecto de construcción de una ciencia social sobre bases empíricas.” (Mattelart. 1997. P.23) Sobre lo cual la Escuela de Chicago nace como un centro de estudio en la Universidad de la ciudad que le da su nombre, y ofrece una respuesta a la crisis económica por la que Estados Unidos pasaba en aquellos días.

En referencia a lo anteriormente mencionado, los académicos de la Escuela de Chicago emprenden un proceso de investigación de medios llamado *Mass Communication Research*, el cual por primera vez propone establecer un esquema de medidas cuantitativas para evaluar la comunicación a través de sus gestores más grandes, los medios masivos.

Como principal apoyo a aquella investigación, Robert Ezra Park, uno de los más destacados miembros de la Escuela de Chicago, introduce el concepto de la ciudad como un ‘espectroscopio de la sociedad’ con lo que se pretende demostrar que la ciudad con sus signos de desorganización, marginalidad, aculturación, asimilación y donde existe ‘movilidad’; es un laboratorio social donde se puede evidenciar la respuesta a lo que los medios comunican. (Mattelart. 1997. P.23)

Para realizar este estudio, se toma como base a la fórmula de Lasswell: ¿Quién dice, qué, por qué canal, a quién y con qué efecto? Y así la Escuela de Chicago establece una forma que, aparentemente desprovista de ambigüedad,

trabaja de manera funcionalista sobre la influencia de la propaganda entre los individuos, tomando como muestra a los colectivos urbanos.

En ese mismo sentido, Lasswell atribuye a la comunicación tres funciones principales en la sociedad:

“a) La vigilancia del entorno, revelando todo lo que podría amenazar o afectar al sistema de valores de una comunidad o de las partes que la componen; b) La puesta en relación de los componentes de la sociedad para producir una respuesta al entorno; c) La transmisión de la herencia social.” (Mattelart. 1997. P.31)

En relación con este último y, para efectos del impacto de la comunicación masiva en la sociedad y sus funciones en ella, dos sociólogos, Paul Lazarsfield y Robert Merton citados por Mattelart (1997), añaden una función más: el entretenimiento. Con lo que los dos autores agregan la posibilidad de la existencia de disfunciones en el esquema. Debido a lo cual “conciben a las funciones como consecuencias que contribuyen a la adaptación o al ajuste de un sistema dado, y las disfunciones como las molestias.” (Mattelart. 1997. P.23)

En consecuencia, la Escuela de Chicago “se convirtió en una verdadera precursora de la investigación científica institucionalizada sobre la comunicación en Estados Unidos” (Edison Otero. 2004. P.125) y posteriormente en el mundo. Debido a que plantea a la comunicación como algo más que la simple transmisión de mensajes, se la propone como un proceso simbiótico que actúa como un eje sobre el cual la cultura se levanta y evoluciona.

3.2.2 Escuela de Palo Alto

Por otro lado, en el transcurso de los años cuarenta, de una pequeña población al sur de la ciudad de San Francisco, en Estados Unidos, surge la escuela de Palo Alto. El ‘Colegio Invisible’, como también es conocida esta escuela,

aparece como una de las principales fuentes de teoría en materia de comunicación en las siguientes décadas, y como opositora ideológica de la escuela de Chicago.

Entre los principales conceptos sobre los que la escuela de Palo Alto trabaja se encuentra primeramente la incorporación de un modelo de comunicación circular, retroactivo y propio, ante lo que Armand y Michéle Mattelart (1997) resaltan que en la época:

“la teoría matemática, concebida por ingenieros de telecomunicaciones, debe reservarse para éstos y que la comunicación debe ser estudiada por las ciencias humanas a partir de un modelo que le sea propio.” (Mattelart. 1997. P.48)

Es evidente entonces, que los académicos de la Escuela de Palo Alto proponen una visión circular de la comunicación. En la que el receptor tiene tanto protagonismo como el emisor. Es así que se intenta “dar cuenta de una situación global de interacción y no sólo de estudiar algunas variables tomadas aisladamente.” (Mattelart. 1997. P.69) Lo que quiere decir que el proceso comunicativo debe ser estudiado de forma integral, por lo que resulta oportuno afirmar que la ‘Escuela Invisible’ estudia a la comunicación desde un punto de vista mucho más humano.

Todo lo anterior se encuentra plasmado en las tres hipótesis que uno de los principales investigadores de Palo Alto, Paul Watzlawick (1967), citado por Mattelart propone:

“La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción” (Mattelart. 1997. P.48) lo que quiere decir que es más importante la relación entre los elementos del proceso comunicativo que los mismos elementos.

“Todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo.” (Mattelart. 1997. P.48) Es decir que la comunicación siempre está presente, por lo que la

relación entre los elementos del proceso significan un complejo sistema en el que es imposible dejar de participar.

Y en último lugar se expresa que, “observando la sucesión de los mensajes reubicados en el contexto horizontal y en el contexto vertical, es posible extraer una <<lógica de la comunicación>>” (Mattelart. 1997. P.48) lo que quiere decir que las múltiples relaciones entre los elementos del proceso y la serie de mensajes sucesivos hacen posible que la comunicación se dé, aunque no de manera objetiva, debido a diferentes fenómenos propios del proceso; de forma suficiente para lograr entendernos.

Por otro lado, es preciso admitir que, para efectos de la presente investigación se ha tomado conceptos de las dos escuelas mencionadas anteriormente además de otras ideas más modernas. Por lo tanto, se puede concluir que en lo que a comunicación de masas se refiere, los estudios de la Escuela de Chicago tienen mucha utilidad. Mientras que la propuesta de la Escuela de Palo Alto hace posible comprender a la comunicación como una necesidad humana que tiene mucha complejidad y al mismo tiempo mucha individualidad, fundamentos que deben ser tomados en cuenta a la hora de proponer estrategias para las Aulas de Apoyo Escolar.

3.3 Comunicación Corporativa

Para que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar se pueda dar en la forma que se lo ha planteado, y lograr un proceso acorde con los objetivos proyectados en un principio; la idea, el concepto y la propuesta deben ser difundidas de manera apropiada. Por lo que es importante considerar la implementación de programas y actividades de comunicación que respondan a “una estrategia común; que cuya última finalidad será ayudar a la organización a alcanzar sus metas” (Fernández Collado. 1999. P.13) En los que se incluya tanto a los profesores, como a los padres de familia y las escuelas donde los niños estudian en las mañanas.

Se evidencia entonces que el proyecto primero necesita establecer claramente la estrategia referida en los marcos de las observaciones anteriores “a partir de la imagen que la organización desea evocar hacia adentro y hacia fuera.” (Fernández Collado. 1999. P.13). Esto significa que los actores de la comunidad educativa deben “acordar una política macro dentro de la cual la coordinación sea posible.” (Cees Van Riel. 1997. P.8)

Con referencia a lo anterior, cabe agregar que al hablar de un proceso acorde en el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, se trata de dirigir la comunicación hacia la “tendencia al esfuerzo por conseguir una mayor coherencia entre toda forma de comunicación interna y externa.” (Cees Van Riel. 1997. P.3) O lo que es igual, reflejar lo mismo en la práctica del proyecto y en su teoría.

En este orden y dirección, Van Riel afirma que “una política de comunicación coherente facilita el proceso de creación de una imagen favorable de la empresa a los ojos de los principales públicos objetivo.” (Cees Van Riel. 1997. P.8). En la que la reputación del proyecto puede ser controlada para lograr la coherencia mencionada anteriormente.

Dado aquello, se puede afirmar que “una reputación corporativa favorable no es un objetivo aislado sino una condición necesaria (por tanto, el medio) para crear una sólida base comercial desde la cual se logrará el éxito” (Cees Van Riel. 1997. P.8). En ese propósito, es necesario lograr aquella reputación a través de una política de comunicación planificada que actúe de manera efectiva asumiendo la creación y el control de una imagen positiva entre la organización y sus públicos.

Por esta razón, la comunicación juega un papel muy importante en este proceso. Según Joan Costa (2007), la comunicación es acción. Con esto el autor español se refiere a que la empresa, o en este caso el proyecto crea realidad a través de mensajes que dan significado a los hechos. Los cuales ganan o pierden valor y dimensión gracias al manejo de la comunicación, que

si es planificada, puede ampliar el campo de difusión y acentuar el significado de lo que se comunica. (Joan Costa. 2007. P.53)

En este mismo orden y dirección, si se toma en cuenta que “la comunicación es acción y las acciones comunican, entonces lo que debe ser gestionado no son las comunicaciones por sí mismas, sino las interacciones reales.” Es decir que las acciones que representan hechos son diferentes de las acciones comunicativas, pero eso no quiere decir que dejen de interrelacionarse y que deben apoyarse mutua y coherentemente.

En relación con los planteamientos anteriores, Carlos Fernández Collado expresa que la comunicación es un fenómeno que no puede dejar de darse de ninguna manera, menos dentro de una organización. Por lo que la comunicación es el proceso social más importante. (Fernández Collado. 1999. P.12)

Todo lo anterior no sólo se aplica individualmente, sino también a manera de organización, institución o proyecto, como en este caso. Debido a que resulta imposible imaginar estos procesos sin comunicación. Por lo tanto, la comunicación puede ser llevada a otro nivel, la Comunicación Corporativa.

De hecho, el presente trabajo aborda el término Comunicación Corporativa sobre otras expresiones debido a que “abarca todas las comunicaciones de la empresa, incluidas la publicidad, la comunicación de marketing, los asuntos públicos, las relaciones con la comunidad y la comunicación interna” (Dennis Wilcox. 2006. P.16). Por lo tanto, resulta una denominación más genérica y objetiva a la vez.

Cabe agregar que según investigaciones hechas por la revista especializada, O'Dwyer's PR Services Report, citada por Dennis Wilcox en su libro Relaciones Públicas Estrategias y tácticas (2006). En quinientas grandes empresas se descubrió que “el término más utilizado por 165 empresas es el de

Comunicación Corporativa” (Dennis Wilcox. 2006. P.15) para definir las actividades de comunicación. Dejando atrás y remplazando a otros como el de Relaciones Públicas o Comunicación Organizacional.

Por esa razón y, a pesar de que existen diferentes maneras de llamar a la actividad profesional que posee el mando de la comunicación en una organización. De acuerdo con la investigación de O’Dwyer’s PR Services Report y debido a las características y la utilidad de la denominación, para los marcos de este trabajo será utilizado el nombre de Comunicación Corporativa para describir a dicha actividad.

3.3.1 Definiciones de Comunicación Corporativa

Fernández Collado define la Comunicación Organizacional (corporativa) como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno.” (Fernández Collado. 1999. P.12) También la entiende como:

“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos” (Fernández Collado. 1999. P.12)

Con referencia a lo anterior Cees Van Riel define a la Comunicación Corporativa como “toda forma de comunicación utilizada por la organización fuera del campo de la comunicación de marketing” (Cees Van Riel. 2010) Mientras que Trelles, citado por Fernández Collado (1999), expresa que la Comunicación Corporativa nos habla:

“tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte

de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.” (Fernández Collado. 1999. P.16)

Lo que quiere decir que la Comunicación Corporativa va más allá de los mensajes que se transmiten dentro de una organización. Por esta razón se empieza a introducir conceptos como el de identidad.

En relación con los anteriores planteamientos, Carlos Bonilla Gutiérrez (1988) cita a distintos teóricos de la materia y sus definiciones del concepto de Comunicación Corporativa u organizacional, entre los que resalta la de Redding y Sanborn, para quienes es “simplemente la transmisión y recepción de información que se produce dentro de una organización compleja.” (Carlos Bonilla G. 1988. P.40). A la que se suma la definición, un poco más completa, de Gerald M. Goldhaber, quien afirma que “es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.” (Carlos Bonilla G. 1988. P.40)

Ante la situación planteada, Bonilla concluye que “es importante recordar que todas las actividades organizacionales incluyen procesos de comunicación” y aunque las afirmaciones que el autor mexicano citó varios años atrás en su valiosa obra son válidas, no se puede olvidar que los procesos de comunicación pueden ser tanto internos como externos, lo que indica que la comunicación trasciende la estructura formal de la organización.

De los anteriores planteamientos, Fernández Collado (1999) deduce que la comunicación corporativa puede ser dividida en comunicación interna y comunicación externa. En este sentido, es necesario también dividir a los públicos con los cuales la organización se comunica. Así tenemos públicos internos y públicos externos que, al ser sumados, se obtiene como resultado una comunicación corporativa que, en efecto, es global.

Los públicos internos son el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas a ella. En el caso de un proyecto como el que esta investigación trata, el público interno está conformado por los directores del proyecto, los docentes y facilitadores, y los estudiantes beneficiarios. Entre los cuales debe ser establecido un adecuado sistema de comunicación.

De manera semejante, los públicos externos están determinados por las personas que tienen alguna relación con la institución, sea esta geográfica, de productos o servicio; pero no directa. Por lo que en este caso se trata de la ciudadanía quiteña, sus medios de comunicación masiva y otras instituciones educativas y gubernamentales.

El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar abarca un gran número de públicos. Pues al hablar de público interno se puede hallar a la Secretaría de Educación, representada en este caso por la directora del proyecto: Dara Cisneros; los docentes y facilitadores de cada aula, los niños beneficiarios del proyecto y sus padres o representantes.

En el caso de las Aulas de Apoyo Escolar, los clientes vienen a ser los niños beneficiarios del proyecto, sus representantes y sus escuelas. Por lo tanto éstos, en la mayoría de los casos, deben ser tomados en cuenta como públicos externos. Pero en este contexto se los considera público interno, debido a la naturaleza participativa que el proyecto desea proyectar en la que:

“Los ambientes familiar, escolar y comunitario adquieren gran importancia, ya que son contextos de desarrollo de las personas donde se transmite valores, actitudes, hábitos, modos de actuar y de relacionarse que se viven en la vida cotidiana. Por tanto, se necesita establecer un trabajo de colaboración entre los docentes, la familia y las escuelas, para favorecer el crecimiento y el desarrollo integral de la comunidad a través de la participación directa de las partes involucradas en el proceso.” (Dara Cisneros. 2010. P.16)

Hecha la observación anterior, resulta oportuno afirmar que en cuanto a los públicos externos la situación es más compleja. Debido a que el proyecto no posee proveedores ni clientes en el sentido que la mayoría de organizaciones lo hacen, los públicos externos se convierten en todas las personas que deben saber de qué se trata el proyecto. Para hacerlo crecer, progresar y especialmente para aprovecharlo e incluso para poder aportar con él. Como consecuencia de ello, es preciso considerar a la ciudadanía quiteña como el público externo del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar.

3.3.2 Comunicación Interna

Con respecto a la comunicación interna, esta es la comunicación dirigida a los públicos internos. Fernández Collado la describe como

“El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.” (Fernández Collado. 1999. P.12)

Es decir, una herramienta que es clave en la organización para mantener un flujo constante de información veraz y efectiva que determine la interrelación entre los públicos internos para crear un valor agregado con la ayuda de instrumentos comunicativos que además de producir retroalimentación, seguramente producirán también beneficios.

La comunicación interna cumple diversas funciones de suma importancia para alcanzar un funcionamiento óptimo dentro de la organización y obtener el valor agregado mencionado anteriormente. Teniendo en cuenta esta función principal, se puede afirmar que la comunicación interna permite:

- “El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales” (Publicaciones Vértice. 2008. P.8). Es decir, el funcionamiento de la organización como un equipo en el que todos se sienten cómodos

en la función que desempeñan para contribuir en la creación de un ambiente donde la colaboración es una prioridad.

- “La facilitación de las relaciones entre la organización y las personas que la integran” (Publicaciones Vértice. 2008. P.8). Que en efecto no es más que la creación de un vínculo entre los colaboradores de la organización y su misión, visión, filosofía y objetivos. Para lograr un sentido de identidad con la organización y disminuir las barreras entre los altos mandos y el resto del personal.
- “La elaboración de la información que recibirá el personal de la organización respecto a los objetivos de la entidad” (Publicaciones Vértice. 2008. P.8). Lo que quiere decir que el flujo de información formal dentro de toda organización debe tener contenidos que obedezcan a un objetivo específico, acerca del cual el personal debe estar bien enterado.
- Y finalmente, “la orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores” (Publicaciones Vértice. 2008. P.8). Que en efecto es un resumen de todo lo anteriormente mencionado. Pues al controlar el flujo de información de acuerdo a ciertos objetivos, también se puede influir en las relaciones interpersonales, la relación entre la organización y sus colaboradores; y la motivación del personal. Todo aquello, a través de información orientada y controlada que también puede servir como una pauta que influencie a la comunicación informal que se lleva a cabo dentro de la organización.

3.3.3 Comunicación Externa

Por otra parte, la comunicación externa se trata de presentar a la organización hacia fuera.

“Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores,

autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.” (Fernández Collado. 1999. P.12)

Lo que quiere decir que la comunicación externa incluye a todos los mensajes que la organización da de las puertas de la empresa hacia el exterior para satisfacer las necesidades y expectativas de los públicos externos, en cuanto a información se refiere. Debido a que, en la mayoría de los casos son ellos quienes mantienen a la organización con vida y para los que vive la organización. Por lo que también es necesario obtener información a cambio.

Según una publicación académica realizada por Publicaciones Vértice (2008), este tipo de comunicación también es utilizado por las organizaciones para dar a conocer sus objetivos a los públicos externos. Estos objetivos son:

- Que el público conozca tanto la filosofía de la empresa como una imagen positiva de ella, y las relacionen con los productos y servicios que ofrece.
- Que los distribuidores (consumidores intermedios) y los consumidores finales adquieran los productos y servicios de la empresa en lugar de los de la competencia; gracias a ello la empresa podrá aumentar su participación en el mercado. (Publicaciones Vértice. 2008. P.24)

Si a estos objetivos se aumenta la necesidad de establecer una relación recíproca y simbiótica con la comunidad, en la que la empresa conozca la información que emite tanto como la que regresa, es oportuno afirmar que los beneficios de la comunicación externa son ilimitados.

Así como la comunicación interna, la comunicación externa también es vital para toda organización. Los públicos externos son la razón de ser de las organizaciones y la percepción de estos públicos se puede ver reflejada en la reputación de la misma y otras respuestas que la comunidad puede generar, la retroalimentación. Es por ello que la institución necesita detectar cuáles son los escenarios en los que la comunidad se mueve, “para crear las bases

motivacionales a proyectar, con el fin de mantenerse allí, en un espacio, un posicionamiento o un nicho productivo” (Revista Gestiópolis. 2011. Párr. 6)

Hecha la observación anterior, cabe agregar que la dinámica es una sola: la organización necesita ajustarse a las necesidades y expectativas de la comunidad. Para lograr aquello, la comunicación externa se apoya de diversas herramientas entre las cuales se encuentran los medios de comunicación como una herramienta privilegiada, además de revistas, seminarios, eventos, boletines, videos institucionales, folletos informativos, etc. que sirven como apoyo a las campañas de relaciones públicas que una institución puede realizar para relacionarse con su entorno y dar a conocer a la comunidad lo necesario.

3.3.4 Importancia de la Comunicación

Una mala comunicación perjudica al trabajo de diferentes maneras y, sobre la base de las consideraciones anteriores, resulta oportuno afirmar que las empresas no pueden elegir si hacen o no hacen comunicación, sea esta interna o externa. Por lo que cabe agregar que absolutamente todas las organizaciones hacen comunicación, diferenciándose entre aquellas que: “Planifican activamente su comunicación y las que la dejan librada al azar o a un engañoso silencio” (Revista Gestiópolis. 2011. Párr. 5)

De los anteriores planteamientos se deduce que es de primordial importancia tener en cuenta que las herramientas de comunicación y su utilización en la organización. En el caso del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, deben responder a estrategias que apoyen a las metas planteadas en un principio por el proyecto. Para lo que “será necesario definir claramente la estrategia referida, a partir de la imagen que la organización desea evocar hacia dentro y hacia fuera” (Fernández Collado. 1999. P.13). Independientemente del público al que se comuniquen o los canales utilizados.

Imaginar a la comunicación interna y a la comunicación externa como dos actividades aisladas es un poco ilógico e incluso riesgoso debido a que la una depende de la otra para funcionar de manera coherente y acorde con los objetivos planteados. Aunque cada una de ellas tiene sus respectivas funciones y estrategias individuales, “existe un elemento integrador que las une y las hace ser interdependientes. Este elemento es la estrategia comunicativa global de la organización” (Fernández Collado. 1999. P.13) o lo que en este trabajo llamamos Comunicación Corporativa.

A manera de resumen y para efectos del presente trabajo la Comunicación Corporativa será determinada como un conjunto de símbolos, signos y significados que al ser compartidos e intercambiados conforman la información que se establece entre los integrantes de una organización tanto en el entorno interno como en el externo. “Un subsistema en interactividad con otros que forman parte de uno mayor: la organización” (Revista Gestiópolis. 2011)

De esta manera, se debe procurar manejar la comunicación y controlar los mensajes enviados a los diferentes públicos, y así conseguir un proceso acorde entre la teoría y la práctica aplicado al proyecto, este implicaría la realización de un plan de comunicación.

3.4 Relaciones Públicas

Aunque las Relaciones Públicas empezaron a ser una actividad formal a partir del siglo pasado, es muy probable que su práctica sea casi tan antigua como la comunicación humana. De hecho, muchas de las grandes civilizaciones de la antigüedad utilizaban herramientas de las relaciones públicas como la “comunicación interpersonal, discursos, arte, literatura, acontecimientos públicos, *publicity*, y otros medios [...]” (Dennis Wilcox. 2006. P.53) para persuadir a la gente sobre algún asunto de interés para el gobierno, iglesia o cualquier institución.

No obstante, ninguna de estas herramientas o técnicas eran conocidas como Relaciones Públicas y aunque su objetivo era exactamente el mismo que el de la práctica moderna, en ese entonces ni siquiera existía un nombre para esta actividad. En efecto, la comunicación y las relaciones públicas, son prácticas que, como se puede observar en la utilización de sus tácticas desde hace siglos, son necesarias para cumplir ciertos objetivos y no se las puede dejar de practicar.

Sin embargo, no fue hasta la segunda mitad del siglo pasado cuando las relaciones públicas alcanzaron su mayoría de edad como una actividad profesional indispensable en el desarrollo social, político y económico de la sociedad; especialmente en Norteamérica, donde la expansión económica posterior a la segunda guerra mundial, junto con la conceptualización de la propaganda e importantes avances en las tecnologías de la información y comunicación como la aparición de la televisión, provocaron que muchas de las más grandes instituciones públicas y privadas abran departamentos de Relaciones Públicas.

Es así como las Relaciones Públicas han avanzado a lo largo de las últimas décadas, manteniéndose a la par del constante cambio que vive la humanidad social y tecnológicamente; donde las tendencias son cada vez más amplias y por consiguiente, las Relaciones Públicas –hoy una muy importante herramienta– no han dejado de evolucionar.

Todo lo anterior se puede ver plasmado en el aumento de la demanda en el campo de las Relaciones Públicas como carrera, la cual “ha ido creciendo mundialmente, a un promedio de un 25 por ciento cada año” (Sam Black. 2004. P. 226) demostrando que es un campo que continúa en ascenso tanto como una parte interna de la empresa o de forma externa, es decir, a modo de asesoría.

3.4.1 Definición de Relaciones Públicas

A lo largo del acelerado proceso de evolución por el que las relaciones públicas han pasado en el último medio siglo también se ha dado una serie de definiciones para esta disciplina que ha cambiado profundamente la manera en la que se gestiona una organización.

Sam Black (2004) introduce al “ejercicio de las relaciones públicas como una disciplina de gestión” (Sam Black. 2004. P. 15) y, luego de afirmarlas como una disciplina, hace un énfasis en la palabra ejercicio, debido a que se trata de una actividad profesional que aunque se la puede realizar de manera natural, es decir, sin la colaboración de un experto en el campo, ha alcanzado actualmente un estatus de competencia que indica, a través de las nuevas tendencias, que se necesita preparación académica para ser llevado a cabo.

En ese mismo sentido, cabe agregar que las Relaciones Públicas son, como su nombre lo indica, una conducta que, profesionalmente trabaja sobre la forma en que los individuos, organizaciones y gobiernos inciden entre ellos para llegar a un acuerdo consensuado. Por lo que se trata de una actividad puramente democrática en la que la opinión pública es de gran importancia.

Todo lo anterior puede ser resumido en lo que Sam Black (2004) expone como la filosofía de las Relaciones Públicas, donde el autor sostiene que:

“es mucho más fácil tener éxito en alcanzar unos objetivos concretos, con el apoyo y comprensión del público que contando sólo con la oposición o indiferencia pública.” (Sam Black. 2004. P. 15)

Lo que pretende demostrar que al gestionar y dirigir la comunicación entre los públicos involucrados en cierto escenario, se puede llegar a una conclusión de manera eficaz, evitando conflictos y al mismo tiempo obteniendo una retroalimentación por parte de todas las partes.

De hecho, Grunig y Hunt definen a las Relaciones Públicas de manera similar al afirmar que desde cualquier punto de vista forman parte de la “dirección y gestión de la comunicación entre una organización y sus públicos” (Grunig. & Hunt. 2000. P.52) precisando de una vez la orientación de esta actividad como una función característica que ayuda a mantener la aceptación y la cooperación entre las partes, y la confirma como la mayor herramienta de la Comunicación Corporativa.

Dadas las condiciones que anteceden, se observa claramente que el ejercicio de las Relaciones Públicas resulta bastante complejo a la hora de definirlo concretamente. Razón por la que Sam Black (2004) expone algunas definiciones en su trabajo El ABC de las Relaciones Públicas, entre las cuales se destaca una cita de Charles Zeanah, quien sostiene que “el ejercicio de las Relaciones Públicas es el arte y la ciencia de alcanzar la armonía con el entorno, gracias a la comprensión mutua basada en la verdad y en una información total.” (Sam Black. 2004. P. 19)

Es importante resaltar que Zeanah describe a las Relaciones Públicas como un arte y una ciencia al mismo tiempo, lo que quiere decir que es una actividad que puede ser orientada hacia cierto objetivo o intención, pero la manera de llegar a este reside en la necesidad de utilizar herramientas no determinadas que requieren de mucha creatividad y buenas ideas. (Sam Black. 2004. P. 19-21)

Dicho aquello, se puede concluir que las Relaciones Públicas, para efectos del presente trabajo, son el arte y la ciencia que utilizan herramientas de comunicación de manera técnica y administrativa para llegar a un objetivo determinado en la materia a través del análisis y la evaluación de los públicos mediante tácticas planificadas deliberadamente.

Es evidente entonces que al proyecto de Aulas de Apoyo Escolar le vendría muy bien la aplicación de dicha disciplina de manera profesional e intencionada

para apoyar a su adecuado crecimiento y amplificación entre la ciudadanía quiteña. Lo cual es una necesidad que debe ser alcanzada cuidadosamente, de tal manera que tanto la imagen como la identidad del proyecto se vean afectadas positivamente.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, la imagen y la identidad constituyen una parte muy importante para un programa como el de Aulas de Apoyo Escolar, por lo que resulta oportuno realizar un análisis de su significación, su importancia y la influencia que el buen manejo de dichos conceptos puede llegar a tener en el éxito del proyecto.

3.4.2 Imagen

La imagen es una noción que es un poco abstracta de por sí, se trata de un concepto principalmente receptivo que proporciona información acerca de un objeto a todos quienes lo rodean o se encuentran en su entorno. De manera semejante sucede al hablar de imagen corporativa, sin embargo, en este caso el objeto se convierte en una organización, una empresa o incluso un país.

Van Riel compara la imagen con un “carrete fotográfico que está a punto de ser revelado en la mente de las personas” (Cees Van Riel. 1997. P.77) con lo que el autor se refiere a la posibilidad de proporcionar intencionadamente al receptor un medio que puede servir para simplificar la realidad del objeto en cuestión.

Ante la situación planteada, el autor holandés cita a Dowling, quien define la imagen como el “conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen, recuerdan y relacionan” (Cees Van Riel. 1997. P.77) lo que confirma el carácter receptivo de este concepto e introduce la idea del posicionamiento, en la que la imagen alcanza su más alto nivel.

En el orden de las ideas anteriores, resulta oportuno agregar que la imagen corporativa es “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (Cees Van Riel. 1997. P.78) es decir que si se planifica dicho procesamiento, la imagen puede ser controlada.

En ese mismo sentido, es evidente la necesidad que las Aulas de Apoyo Escolar tienen de planificar un proceso de imagen que, de manera acorde a los objetivos del proyecto, apoye a su difusión y recepción entre sus públicos.

3.4.3 Identidad

La identidad es un término que, al contrario de la imagen, se encuentra en el objeto de modo interno. Es decir que si la imagen es la manera en la que dicho objeto es percibido por el resto, la identidad es la forma en la que el objeto se presenta ante los demás.

Al trasladar estas ideas al campo de las organizaciones, no existe mucha variación, pues la identidad es un principio que reúne la forma en la que una organización se presenta “mediante el uso de símbolos, comunicación y comportamientos” (Cees Van Riel. 1997. P.29) para expresar, tanto a sus públicos internos como a los externos, un sentido de personalidad.

Si se considera a estos tres aspectos como los pilares fundamentales en la formación de una identidad, se tendría como resultado a un cuarto aspecto que contenga la suma de estos tres principales: la personalidad, lo que da como resultado al factor más importante de la identidad, la unicidad.

Sin embargo, para lograr dicha unicidad es indispensable trabajar sobre todos los aspectos de la identidad corporativa, sobre lo cual Van Riel (1997) realiza un desglose a través del análisis individual de los pilares que la componen, en el que atribuye al comportamiento la función de ser el “medio más importante y

eficaz por el cual se crea la identidad corporativa” (Cees Van Riel. 1997. P.34) de cualquier organización, debido a que los públicos son quienes juzgan a la organización; por lo que es necesario presentarla en una manera en la que pueda ser juzgada positivamente.

Para dar continuidad a lo que Van Riel (1997) plantea, otro de los principales pilares de la identidad corporativa es el simbolismo, una herramienta que “ofrece una indicación implícita de lo que representa la empresa, o, por lo menos, de lo que desea representar” (Cees Van Riel. 1997. P.33). Es decir, un instrumento que actúa de manera sutil tanto en el perfil de la organización de manera interna como externa; por lo que es muy importante que se encuentre en armonía con el resto de expresiones.

En relación con este último, cabe agregar que si una organización trata de comunicar únicamente a través del comportamiento y el simbolismo, el objetivo de mantener una identidad fuerte estaría incompleto, y es ahí donde entra el tercero de los pilares de la identidad corporativa que Van Riel (1997) expone, la comunicación, la cual debe ser empleada en su más alto sentido para lograr un proceso acorde.

En consecuencia de los planteamientos anteriores, se puede concluir que la identidad corporativa tiene que ser concebida en una forma en la sea una “autopresentación planificada y operativa de una empresa, tanto interna como externa, basada en la filosofía de la empresa” (Cees Van Riel. 1997. P.33) o en este caso el proyecto en el que se está trabajando.

3.4.4 Herramientas de Relaciones Públicas

Dadas las condiciones que anteceden, es preciso resaltar otras herramientas importantes de las Relaciones Públicas a parte de las ya mencionadas en el presente trabajo. Debido a la amplia gama de instrumentos que esta disciplina

posee, se mencionará únicamente a los que sean de más utilidad para las Aulas de Apoyo Escolar.

- **Dirección de Relaciones Públicas**

Es una de las más importantes herramientas de las Relaciones Públicas. Debe ser aplicada desde la alta dirección a través de un personal que actúe como un directivo fronterizo para “respaldar a sus compañeros ayudándolos a comunicarse entre las fronteras de la organización, tanto en el interior como en el exterior de la misma.” (Seitel Fraser. 2002. P.189). Y así poner a la organización en el camino anhelado.

En el caso de las Aulas de Apoyo Escolar, lo ideal es implementar un plan de Relaciones Públicas con un profesional en la materia trabajando a tiempo completo. Pero debido a la naturaleza del proyecto y al mismo hecho de que se trata de un proyecto y no de una organización, esto no es posible ya que no existe el presupuesto necesario, aunque sí existe la apertura. Por lo que, en el margen de lo posible, se debe efectuar el plan para que este sea puesto en marcha por la dirección general del proyecto.

- **Redacción**

La redacción es una herramienta de las Relaciones Públicas que tiene mucha importancia en toda organización y consecuentemente también en las Aulas de Apoyo Escolar. Es un trabajo que debe ser realizado profesionalmente, adaptando el resultado a la utilización que este tendrá. Hecha la observación anterior, es preciso afirmar que “cuando se redacta para que lo escrito sea leído, hay que destacar la palabra escrita, y cuando se redacta para pronunciar un discurso, hay que destacar la palabra hablada.” (Seitel Fraser. 2002. P.293)

La buena redacción resulta fundamental para un proyecto como el de Aulas de Apoyo Escolar en el que el contacto con la prensa debe ser planificado para satisfacer la necesidad del proyecto de ser conocido. Ante lo cual se

debe efectuar comunicación con los medios con contenidos claros y atractivos tanto para la vista como para el oído, dependiendo del caso.

Después de las consideraciones anteriores, es importante destacar al dossier de prensa entre las herramientas de redacción, debido a que incorpora “varios vehículos de comunicación que potencialmente pueden ser utilizados por los periódicos y las revistas” (Seitel Fraser. 2002. P.294). Además, el dossier de prensa proporciona información atractiva a los periodistas, y su contenido debe contar con respuestas de antemano para las cuestiones que probablemente los medios se preguntan.

Un dossier de prensa debe ser simple y completo al mismo tiempo para facilitar el trabajo del periodista y, de igual manera, el camino entre la información y el público. En ese mismo sentido Seitel (2002), afirma que un dossier efectivo debe contar con un comunicado de prensa, el cual no es más que el punto de partida para que el medio de comunicación hable de una historia (Seitel Fraser. 2002. P.294). Por lo que en un dossier de prensa, el comunicado viene a ser una especie de lead; en el que se propone algo y se busca la atención del periodista.

Además de un buen comunicado de prensa, el dossier debe contar con un “resumen de antecedentes, la biografía, fotos, y tal vez un CD-ROOM y cualquier otro artículo que pueda ayudar al periodista a comprender y contar la historia” (Seitel Fraser. 2002. P.294). Todo este contenido debe ser redactado por un profesional de manera precisa, objetiva, equilibrada y, sobretodo, veraz.

- **Internet**

Hoy en día, la internet es una importante herramienta de las Relaciones Públicas, no solo por su utilidad, sino también por la obligatoriedad que se tiene de estar en él, pues “en el siglo XXI, Internet manda. Y esto es válido tanto para la práctica de las Relaciones Públicas como para cualquier otra faceta de la sociedad” (Seitel Fraser. 2002. P.315).

Internet no solamente engloba, debido a su amplio espectro de utilidades, a la redacción; sino que también puede funcionar como el más completo instrumento de comunicación en una organización. Convirtiéndose en una plataforma en la que es posible utilizar casi todas las herramientas de las Relaciones Públicas. Es la razón por la que Seitel (2002) afirma que:

“Quienes consigan fundir las cualidades tradicionales de redacción, de conocimiento de los medios y de conocimiento de las comunicaciones, con las nuevas cualidades on-line de Internet encontrarán una recompensa en la práctica de las relaciones públicas en este nuevo siglo.” (Seitel Fraser. 2002. P.335)

Después de lo anterior expuesto, queda claro que la presencia del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar en internet es indispensable a la hora de darse a conocer. Por lo que resulta imperativo incluir esta valiosa herramienta en el plan de comunicación que el presente trabajo propone.

- **Gestión con medios de comunicación**

En el orden de las ideas anteriores, una herramienta más de las Relaciones Públicas son los medios de comunicación y las relaciones que se mantiene con ellos. Es evidente entonces, que los medios de comunicación masiva, a pesar del rápido crecimiento del internet, “siguen siendo el medio número uno de los profesionales de las relaciones públicas” (Seitel Fraser. 2002. P.349)

Esto se debe a que los medios son los que dictan la información en gran escala y sobre todas las plataformas. Por lo que los profesionales de las Relaciones Públicas deben tratar eficazmente con ellos y “no sólo deben conocer a su propia organización y directiva, sino que también tienen que estar familiarizados y ser respetuosos con el papel y la práctica de los periodistas.” (Seitel Fraser. 2002. P.370) Y alimentarlos con noticias, puesto que son ellos quienes alimentan a los medios.

Con referencia a lo anterior, Seitel (2002) sostiene que es necesario crear una política formal de relación con los medios, de manera profesional, organizada, con criterios sistemáticos; tomando en cuenta que la persona que está en contacto con los medios es quien representa totalmente a la organización y, sin olvidar que cualquier información impartida a un periodista puede ser utilizada (Seitel Fraser. 2002. P.354).

En ese mismo sentido, es importante que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar cuente con una relación sólida con los medios, en la que exista la posibilidad de proporcionarles información a cambio de un espacio que además de ser gratuito, resulta más conveniente que la publicidad; la misma que aunque no es necesaria en el presente proyecto, es menos creíble que un artículo o un reportaje.

Dicho proceso simbiótico entre una organización y los medios es conocido en las Relaciones Públicas como *Publicity*. La cual busca obtener un espacio no pagado en los medios al proveerles información de interés público para alimentar sus publicaciones.

- **Relaciones con la comunidad**

Además de ser uno de los más importantes entre todos los públicos que una organización puede tener, la comunidad es también una herramienta de Relaciones Públicas si se trabaja con ella adecuadamente. Una relación positiva con las comunidades debe partir de una clara comprensión de lo que les preocupa; dejar la puerta abierta para sus líderes y mantener un flujo de información de doble vía para lograr un sentido de continua participación e interacción entre las dos partes (Seitel Fraser. 2002. P.450).

En efecto esa es la única manera de obtener una retroalimentación objetiva y veraz, que sirve para planificar la manera de comunicarse en el futuro y además proporciona a la organización una clara idea de la forma en la que es vista externamente; y en un proyecto que pide la participación de la

comunidad como lo hacen las Aulas de Apoyo Escolar, mantener una relación positiva y cercana resulta conveniente para lograr amplificar el programa. Para lo cual es necesario ayudarse de la opinión pública, la cual será analizada más adelante.

- **Patrocinio y mecenazgo**

Para un proyecto como el de Aulas de Apoyo Escolar, es significativo tener en cuenta los beneficios de la utilización de herramientas como el patrocinio y el mecenazgo. Las cuales, aunque son diferentes, van de la mano para “establecer relaciones con la comunidad, predisponiéndola positivamente ante los productos, servicios y causas de la organización” (Octavio Isaac Rojas. 2008. P.246) Y así complementar y apoyar al resto de las herramientas de Relaciones Públicas.

Al desglosar ésta herramienta se obtiene, el primer lugar, al patrocinio, el cual tiene como principal objetivo alimentar a la rentabilidad empresarial a través de un desembolso económico destinado a un proyecto, un evento o una causa; “a cambio de conseguir una serie de presentaciones que aporten un valor a la organización, en especial en términos de imagen.” (Octavio Isaac Rojas. 2008. P.247)

En ese mismo sentido, el patrocinio puede ser utilizado por las Aulas de Apoyo Escolar al conseguir una organización que provea de recursos al proyecto a cambio de la utilización de la presencia de la marca o el nombre de dicha empresa patrocinadora en las actividades del proyecto, ya sean estas eventos o en la cotidianidad de las aulas.

Para que esto pueda ser logrado, es necesario conectarse con una parte del sector privado que tenga inclinación hacia lo que las Aulas de Apoyo Escolar ofrecen, es decir la educación lúdica; para facilitar la coherencia del proceso y el sentido simbiótico que éste debe tener; debido a que así como hay quienes buscan patrocinio, también hay quienes buscan algo que

patrocinar para lograr un incremento de imagen positiva e incluso un sentido de responsabilidad social en el ámbito en el que se desenvuelven.

Por otra parte, el mecenazgo es un proceso similar que se diferencia sutilmente del patrocinio gracias a la manera en la que el intercambio de beneficios se realiza entre las dos partes. Puesto que puede ser “un apoyo monetario o en especie que una organización presta para el desarrollo social, cultural y científico de la sociedad” (Octavio Isaac Rojas. 2008. P.250) con el objetivo de que en dicho aporte se vea sustentado el nombre de la empresa.

Según se ha visto, las Aulas de Apoyo Escolar no cuentan con el presupuesto necesario y al ser un proyecto con relevancia social, resulta atractivo para las empresas que buscan mejorar su imagen a través del patrocinio y el mecenazgo, por lo que es importante implementar el conocimiento y el uso de estas herramientas en las aulas.

3.4.5 Opinión Pública y Persuasión

Al hablar de opinión pública, es importante resaltar que, así como la identidad y la imagen, es un término que además de interrelacionarse con estos otros, tiene un gran impacto al ser gestionado profesionalmente. Noelle Neumann, citada por Wilcox (2006), define a la opinión pública como “las opiniones sobre temas controvertidos que uno puede expresar en público sin aislarse” (Dennis Wilcox. 2006. P.271) lo cual quiere decir que los individuos crean una opinión para sentirse integrados, y lo hacen a través de un tema polémico.

Se observa claramente que aunque la definición anterior, aunque es válida, no es del todo completa, debido a que la opinión pública abarca mucho más que temas controversiales y la necesidad del público de sentirse integrado. Por lo que cabe agregar que la opinión pública además, incluye a la “suma de las opiniones individuales sobre una cuestión que afecta a dichos individuos”

(Dennis Wilcox. 2006. P.271) que se encuentren interesados en el tema en cuestión.

Además de lo que comunique una organización, la opinión pública también depende de otros factores, entre los cuales sobresalen los líderes de opinión y los medios de comunicación. Los cuales pueden servir como raíz de la opinión pública debido a que proyectan su propia inclinación acerca de cualquier tema, para crear cierto grado de influencia en público en general. Por lo tanto, cabe precisar cómo los líderes de opinión y los medios de comunicación influyen en este proceso.

Un líder de opinión puede actuar como el catalizador del debate acerca de algún tema de interés público. Normalmente los líderes de opinión son personas conocidas y respetadas en el campo donde se dé el debate, ya sea porque están muy interesados en el tema, son más informados al respecto que la media, son los primeros que aplican las nuevas ideas; y se trata buenos organizadores que pueden hacer que la gente actúe. (Dennis Wilcox. 2006. P.275)

Dicho aquello, se puede deducir que es de suma importancia localizar a los líderes de opinión, establecer y mantenerse en contacto con ellos; y especialmente procurar que las relaciones con los mismos sean positivas en la medida de lo posible. No solo porque tienen mucha influencia en el público, sino también porque su forma de pensar actúa como un modelo en la sociedad y también tienen una significativa proyección en los medios de comunicación; el siguiente factor a ser analizado.

Los medios de comunicación ocupan un papel trascendental en el desarrollo de la sociedad en general y su importancia se multiplica al hablar de opinión pública, debido a que permiten que “la información proveniente de cualquier fuente pueda divulgarse rápida y eficientemente a millones de personas”

(Dennis Wilcox. 2006. P.277) además de ser el camino, muchas veces, para llegar a los líderes de opinión.

Es evidente entonces que resulta imperativa la necesidad de mantener una buena relación con los medios, en la que sea posible realizar un acercamiento con los líderes de opinión y además proveerles de datos veraces, en una relación simbiótica en la que se pide influencia en la opinión pública a cambio de información.

Finalmente, si se realiza un trabajo planificado acerca de la manera en que se debe manejar la opinión pública a través del uso de la imagen y la ayuda de los líderes de opinión y los medios de comunicación. Se puede concluir que se trata de un trabajo integral que debe ser desarrollado de manera coherente para lograr el objetivo final, persuadir.

La persuasión es una forma de utilizar la comunicación, a través de la aplicación de un lenguaje coherente que sirva para influir en el pensamiento del receptor. Para ilustrar tal concepto, Wilcox (2006) cita al académico Richard Perloff, quien la define de la siguiente manera:

“la persuasión es una actividad, o proceso, por la que un comunicador intenta inducir un cambio en las creencias, actitudes o comportamientos de otra persona o grupo de personas, transmitiendo un mensaje en un contexto en el que el persuadido tiene cierto grado de libertad de elección.” (Dennis Wilcox. 2006. P.277)

En referencia a lo anterior, es evidente que la persuasión es una herramienta indispensable a la hora de crear un clima de opinión que pueda afectar positivamente a la imagen de una organización o un proyecto como el de Aulas de Apoyo Escolar; a través de la administración profesional de diferentes factores que pueden ser claves en el uso de la comunicación persuasiva.

Con la finalidad de conseguir el objetivo de la persuasión, los profesionales de las Relaciones Públicas y la Comunicación Corporativa deben valerse de recursos y técnicas para expresar de manera adecuada un objetivo claro y su interés por llegar a él. Por lo que el buen uso de dichos factores resulta indispensable. Con referencia a lo anterior, Wilcox (2006) enuncia a los siguientes factores:

“el análisis del público, la credibilidad de la fuente, la apelación al interés propio, la claridad del mensaje, el momento y el contexto, la participación del público, las sugerencias de acción, el contenido y estructura de los mensajes y el discurso persuasivo” (Dennis Wilcox. 2006. P.279)

Es evidente entonces que para lograr el resultado deseado es necesario trabajar y mantenerse al tanto de cada uno de estos puntos y así lograr crear un mensaje que vaya de la mano con los objetivos de la organización sin dejar de lado la ética.

3.5 Plan de Comunicación

La planificación constituye una de las más importantes partes de la Comunicación Corporativa y las Relaciones Públicas, pues es la parte que define “lo que hay que hacer, y con qué orden o consecuencia, para alcanzar los objetivos de la organización” (Dennis Wilcox. 2006. P.193) así como las estrategias y tácticas para lograrlo.

Al realizar un plan de comunicación, es necesario tomar en cuenta la situación actual por la que se está pasando y llenarse de información en la medida de lo posible. A partir de los datos obtenidos, es posible analizar ordenadamente lo que se puede hacer, luego de plantear los objetivos de comunicación.

El diseño del plan de comunicación que el presente trabajo presenta se encuentra basado en los objetivos elaborados. Ante ello, Robert E. Simmons, citado por Wilcox (2006) agrega que la planificación por objetivos “garantiza la

producción de los mensajes relevantes y establece criterios para evaluar las campañas.” (Dennis Wilcox. 2006. P.194)

En este propósito, el presente trabajo pretende utilizar la planificación por objetivos luego de analizar el contexto y la situación en la que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar se encuentra. Asimismo, para la elaboración de este plan de comunicación se utilizan elementos de planificación estratégica. Para lo cual es necesario realizar una matriz que revele qué es lo que se hará, cómo se logrará lo propuesto, en qué tiempo y con qué recursos.

En los marcos de las observaciones anteriores, resulta oportuno evidenciar que el plan de comunicación es una manera de incorporar varios elementos e interrelacionarlos estratégicamente para establecer un método sistemático que trace el camino para llegar a las metas deseadas. Esto se logra involucrando a los públicos con la empresa o el proyecto y sus fines comunicativos; utilizando un esquema detallado que permita estructurar el desarrollo de los objetivos, respondiendo a los diferentes elementos a utilizarse en el plan:

3.5.1 Elementos del Plan de Comunicación

La elaboración de un plan de comunicación a través de una matriz, identifica lo que se va a hacer en cuanto a comunicación se refiere y además organiza cada idea de manera metódica para poder poner en práctica todo lo que se propone de manera ordenada. Este documento debe ser realizado por un profesional de la comunicación. El cual “debe asegurarse de que todos los elementos se han analizado correctamente y que todos los que participan en él comprenden la situación.” (Dennis Wilcox. 2006. P.194)

En ese sentido, tomando en cuenta el contexto y la situación de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito y, más específicamente, del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, se propone un plan de comunicación con los siguientes elementos:

- **Objetivo general del plan**

Es el objetivo que abarca lo que se quiere lograr a través de la realización y la aplicación del plan de comunicación. Este objetivo debe ajustarse a la situación, en este caso de las Aulas de Apoyo Escolar; ser realista y alcanzable; y finalmente, debe ser medible. (Dennis Wilcox. 2006. P.199)

- **Objetivos específicos**

Son metas que deben apoyar al objetivo general. Los objetivos específicos “no deben ser *medios*, sino *fines*” (Dennis Wilcox. 2006. P.199). Es decir que deben definir los resultados a los que se desea llegar y no determinar el camino para lograrlo ni las necesidades del proyecto.

En ese sentido, es importante que los objetivos específicos respondan a las metas de la organización o proyecto, y al mismo tiempo, deben estar relacionados entre sí para justificar e impulsar el objetivo general.

- **Públicos**

Cada objetivo específico está dirigido e involucra a diferentes públicos del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar. Por esta razón, y para cuestiones de orden, es necesario especificar a quien se dirige la comunicación en cada caso.

- **Estrategias**

Las estrategias describen “cómo se va a alcanzar, en teoría, un objetivo. Ofreciendo líneas directrices” (Dennis Wilcox. 2006. P.204) y, aunque lo hacen de manera general, sirven como un acercamiento sistemático y deductivo para continuar el camino hacia la puntualización de la forma en la que se lograrán los objetivos.

- **Tácticas**

Mientras las estrategias definen de forma general lo que se va a hacer para llegar a los objetivos. Las tácticas, se adentran un poco más en cada maniobra

propuesta por sus antecesores. Desglosando las ideas e introduciendo iniciativas más puntuales acerca de cómo se va a conseguir lo deseado.

- **Acciones**

Las acciones continúan el camino mencionado anteriormente hacia la puntualización. Es decir, especifican de manera más detallada y objetiva lo que se va a realizar para alcanzar el objetivo deseado, sin dejar de responder a las tácticas y a las estrategias a las que corresponden en cada caso.

- **Mecanismos e indicadores**

Los mecanismos responden de forma simple todo lo propuesto anteriormente, resaltando la puesta en práctica de lo más importante de las acciones propuestas.

Por otro lado, los indicadores son una forma de realizar un seguimiento y asegurar que todo haya sido formulado apropiadamente. Lo hacen a través de la concreción de lo planteado.

- **Presupuesto**

Todo plan de comunicación necesita determinar los recursos a utilizarse para su concreción. En muchas ocasiones las organizaciones plantean primero la cantidad de dinero que están dispuestos a desembolsar en comunicación. Este es el caso de las Aulas de Apoyo Escolar, ante lo que su directora manifiesta que la cantidad es nula debido a la falta de presupuesto. Sin embargo, algunas de las tácticas propuestas necesitan dinero, para lo cuál se necesita buscar financiamiento externo.

- **Cronograma**

Para que el plan de comunicación tenga el sentido sistemático que anhela, es necesario ubicar a cada táctica a realizarse en un fragmento de tiempo que sirve para establecer la secuencia de actividades de manera coherente y

ordenada. Además, proporciona un plazo para lograr los objetivos y ubicar su cumplimiento en el calendario. (Dennis Wilcox. 2006. P.208)

CAPÍTULO IV INVESTIGACIÓN

4.1 Propósitos

- 1- Establecer el nivel de conocimiento que existe acerca del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar del Municipio de Quito entre la ciudadanía quiteña.
- 2- Conocer la percepción de la ciudadanía quiteña respecto al proyecto de Aulas de Apoyo escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.
- 3- Identificar las razones por las cuales el proyecto no tiene la acogida deseada.
- 4- Identificar las herramientas de comunicación que el proyecto utiliza actualmente y con las que la ciudadanía quiteña quisiera ser informada acerca del proyecto.
- 5- Evaluar la imagen del proyecto entre la ciudadanía quiteña.
- 6- Saber cuáles son las expectativas de los padres de los niños inscritos acerca del proyecto así como de los niños beneficiarios.
- 7- Conocer la percepción de los principales profesores y facilitadores del proyecto.

4.2 Metodología

En el presente proyecto de investigación que propone el diseño de un plan de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas para dar a conocer a la ciudadanía quiteña sobre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito, se utilizaron diferentes técnicas de investigación. Entre ellas la observación, la documentación y el diálogo son las principales y, de igual manera, este trabajo ha sido basado en procesos metodológicos con los que se busca “la descripción, el análisis y la

valorización crítica de los métodos de investigación” (Pedro Bervian. 2000. P.15), los cuales serán descritos a continuación.

Asimismo, la información ha sido resumida para obtener resultados y desarrollar el proyecto. Luego de obtener todos los datos necesarios, estos han sido evaluados tomando en cuenta ciertos parámetros establecidos para llegar a una alternativa final a través de la utilización de la siguiente metodología:

4.2.1 Enfoque

El enfoque utilizado en esta investigación es de carácter mixto. Pues debido a la amplitud del campo de acción han sido necesarios componentes tanto cualitativos como cuantitativos para lograr los objetivos de la investigación.

Los mecanismos cualitativos fueron útiles para generar “ricas ideas y una comprensión de la situación y del público objetivo,” (Dennis Wilcox. 2006. P.165) por lo cual se realizaron entrevistas a personas involucradas en las Aulas de Apoyo Escolar. Entre ellos, la directora del proyecto de AAE, padres de familia de los estudiantes y niños participantes del programa.

En el área cuantitativa han sido aplicados instrumentos medibles a una población determinada debido a que así se “permite una mayor capacidad de generalización a una población mayor” (Dennis Wilcox. 2006. P.165). La información recopilada ha sido útil para sintetizar los detalles proporcionados por las personas investigadas, y tomarlos como base para la realización de la propuesta de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas.

4.2.2 Tipo

De la misma manera, la presente investigación es de tipo exploratorio – descriptivo. El carácter exploratorio se da por las poco conocidas relaciones que existen entre variables como la Educación, la Comunicación Corporativa,

las Relaciones Públicas y las Aulas de Apoyo Escolar. Asimismo, el carácter descriptivo viene de las características de los usuarios a quienes va dirigida la herramienta, las características de las herramientas existentes y la forma explicativa en la que se las desarrolla.

4.2.3 Métodos

La presente investigación utiliza algunos de los principales métodos de investigación para llegar a establecer el nivel de conocimiento necesario en lo que al tema se refiere, y así hacer posible la realización de un plan de comunicación. A continuación se ofrece una breve descripción de los métodos aplicados: deductivo, inductivo, análisis y síntesis.

- **Deductivo**

El método deductivo es aquel que utiliza el razonamiento lógico para llegar a un desenlace, partiendo desde datos generales que pueden aportar con información implícita; es decir que se procede desde lo general para concluir en algo específico, utilizando la lógica como puente conector. (Pedro Bervian. 2000. P.21)

Por tanto, en la presente investigación se ha llegado a diferentes conclusiones a través de la deducción apoyada en entrevistas, encuestas e investigación bibliográfica. Partiendo de temas generales y amplios, como el análisis de la situación actual de la educación en el país y en la capital. Para, de allí adentrarse en cuestiones más puntuales, como la Secretaría de Educación y las Aulas de Apoyo Escolar; y finalmente, relacionar todos estos temas con la Comunicación Corporativa y las Relaciones Públicas para poder llegar al objetivo final: una propuesta de comunicación.

- **Inductivo**

Al contrario del método anterior, el método inductivo “es el camino que se sigue, partiendo de los enlaces observados entre los hechos particulares, para llegar a encontrar las relaciones universales” (Pedro Bervian. 2000. P.23), es decir que tiene como punto de partida a la observación de datos específicos o particulares, que son utilizados para llegar a una conclusión general. Este método ha sido aplicado en este trabajo particularmente en la investigación bibliográfica y la documentación.

- **Análisis**

El análisis es un método que desglosa la información y separa sus elementos para poder examinarlos individualmente, ante lo cual Bervian (2000) expresa que analizar es: “Separar un conocimiento o un objeto de las partes que lo estructuran; es decir, hallar los principios y las relaciones, las dependencias que existen en un todo” (Pedro Bervian. 2000. P.23) Este método resulta de mucha utilidad para el presente proyecto debido a las diferentes variables y sus particularidades, las cuales han sido separadas y relacionadas entre sí para llegar a establecer conclusiones.

- **Síntesis**

Finalmente, la síntesis es otro de los métodos utilizados en esta investigación. Luego del análisis, ha sido necesario “rehacer, recomponer, representar mucho en poco, de manera fiel, justa y clara” (Pedro Bervian. 2000. P.25) con el propósito de reestructurar toda la información obtenida sobre las Aulas de Apoyo Escolar y sus públicos de manera objetiva y sistemática.

4.2.4 Fuentes

Las fuentes conforman todos los “documentos ligados de manera directa con el objeto de estudio” (Pedro Bervian. 2000. P.39). Para la recopilación de información, se puede utilizar fuentes primarias y secundarias. Por lo que, para la realización de la presente investigación se ha utilizado fuentes primarias y secundarias.

Debido a la necesidad de obtener datos inexistentes en los documentos de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito, se ha recopilado información “nueva y original a través del diseño de una investigación específica, dirigida a responder a necesidades concretas.” (Dennis Wilcox. 2006. P.165) La cual constituye una fuente de investigación primaria.

Para complementar dicha información, se ha recurrido también al análisis bibliográfico y la búsqueda de referencias establecidas previamente por varios autores, además de indagar documentos provenientes de la Secretaría de Educación; los cuales vienen a ser una fuente secundaria.

4.2.5 Técnicas

Todos los datos recopilados y utilizados en el presente trabajo han sido obtenidos y desarrollados mediante el uso de distintas técnicas, que a su vez son apoyadas por instrumentos de investigación; los cuales se encuentran detallados a continuación.

- **Observación**

En la presente investigación, la observación ha sido realizada de manera directa e indirecta. Esta última se da gracias al análisis de antecedentes del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y fuentes ya determinadas.

Por otra parte, la observación directa o de campo viene de las visitas realizadas a las principales Aulas de Apoyo Escolar indicadas por las autoridades de la Secretaría de Educación. Entre las aulas donde se pudo contemplar la actividad se encuentran las de los siguientes barrios:

- La Tola
- San Diego
- Zámbriza
- Chillogallo

- **Documentación**

Para llenar los requerimientos de esta investigación se ha utilizado fundamentalmente la investigación bibliográfica. A través de la cual se pudo obtener información académica sobre los aspectos relacionados al tema. Esta información fue obtenida en diferentes bibliotecas de la ciudad, así como en bibliotecas virtuales y documentos de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.

- **Diálogo**

El diálogo ha sido utilizado para obtener información relevante para la presente investigación, adicional a los datos obtenidos bibliográficamente. Con esto se pretende reforzar y complementar el contenido obtenido a través de la documentación. El diálogo fue aplicado en algunos de los principales actores de la comunidad educativa de las Aulas de Apoyo Escolar: los padres de familia y los beneficiarios del proyecto de la Secretaría de Educación. Además de las personas a cargo del proyecto.

4.2.6 Elaboración de los instrumentos de investigación

- **Entrevistas**

Las entrevistas son el resultado de “una interrelación entre el investigador y las personas que componen el objeto de estudio.” (Pedro Bervian. 2000. P.115) Es por ello que se la considera una gran herramienta para obtener información acerca de un tema específico realizando una serie de preguntas al entrevistado que por lo general es una persona muy involucrada en el campo de investigación o un especialista en el tema.

Existen diferentes tipos de entrevistas y, en esta investigación se ha decidido aplicar entrevistas de profundidad para obtener información más completa por parte de la dirección del proyecto, los beneficiarios de él y la comunidad. La entrevista de profundidad ha sido aplicada de manera formal “para dirigir la atención del entrevistado a un tema central” (Pedro Bervian. 2000. P.117) y de forma dirigida para facilitar el flujo de las respuestas con un poco de preguntas libres entre las ya estructuradas previamente.

El presente trabajo se apoya de entrevistas de profundidad con: Dara Cisneros, Directora del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, quien al ser la máxima autoridad del programa, está al tanto la realidad del mismo. Además de Darío Ramos, Coordinador de la carrera de Comunicación y Relaciones Públicas de la UTE, quien gracias a sus conocimientos en la materia y a su experiencia en comunicación comunitaria aporta con un punto de vista profesional. Seguidamente, Aída Vélez, madre de tres beneficiarios de las Aulas en La Tola (una de las pocas sedes donde la Secretaría de Educación permitió que se realizara la investigación), quien contribuye con un punto de vista muy importante para el proyecto ya que son los padres quienes deciden enviar a sus hijos a las Aulas. Y finalmente cuatro niños usuarios del proyecto, escogidos aleatoriamente en los centros indicados por la Secretaría de Educación: La Tola y San Diego. Los estudiantes expresan sus vivencias en las Aulas de Apoyo Escolar y la

diferencia entre estas con la escuela. Aquellos diálogos fueron realizados en el transcurso del proceso investigativo, han sido grabados y transcritos textualmente.

- **Sondeos de opinión**

Para conocer la percepción de los padres de familia y los profesores y facilitadores de las Aulas de Apoyo Escolar, se realizaron dos sondeos de opinión. Con ellos se pretende captar la apreciación de estos importantes públicos para el proyecto.

Gracias al primer sondeo, realizado a treinta y un profesores y facilitadores del proyecto durante una reunión metodológica que tuvo lugar en las instalaciones de la Secretaría de Educación el día 25 de junio de 2011 (ver anexo #21), se pudo confirmar lo anteriormente expuesto por Dara Cisneros en la entrevista realizada anteriormente. Además de obtener información sobre su sentido de identidad con el proyecto y el uso de la metodología. Datos que serán analizados posteriormente al sacar conclusiones.

El segundo sondeo fue realizado el ocho y nueve de marzo de 2012 en las Aulas de Apoyo Escolar de Zámboza y La Tola, lugares indicados por la Secretaría de Educación como los más idóneos para esta investigación. Los cuestionarios fueron realizados a catorce padres de familia en la medida en la que pasaban por sus hijos en la tarde y disponían de tiempo para responder a las interrogantes. Gracias a los resultados, fue posible conocer detalles sobre la impresión del impacto de las Aulas de Apoyo Escolar en la vida de los estudiantes y de sus padres (ver anexo #22).

- **Encuestas**

La encuesta sirve para recolectar información o un conjunto de datos de una muestra mediante un pequeño cuestionario aplicado de forma masiva. El formato de la encuesta se realizó con el fin de obtener información necesaria acerca de la percepción referente a las Aulas de Apoyo Escolar

por parte de los actores de la ciudadanía quiteña. Con lo que fue posible obtener detalles y parámetros para determinar ciertas características de la propuesta de comunicación.

El cuestionario fue aplicado aleatoriamente a la población de Quito durante el mes de junio del año 2011, en espacios públicos de la ciudad como las estaciones de bus de La Ofelia y La Marín, además del Centro Comercial El Recreo y las universidades UDLA y Universidad Católica. Todas estas locaciones han sido distribuidas a lo largo de la ciudad para cubrir la mayor cantidad de espacio posible y no afectar el carácter fortuito de los resultados.

4.3 Muestra

4.3.1 Formulación de la población

La población determinada para la ejecución del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito es a nivel del Distrito Metropolitano de Quito. Por lo que se ha tomado información oficial acerca del número de habitantes de la zona, teniendo en cuenta la tasa de crecimiento anual y las proyecciones realizadas por el INEC y la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda; para tomar el dato correspondiente a lo que sería la población actual.

4.3.2 Cuantificación de la población y muestreo

Debido a la enorme cantidad de habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, se ha aplicado la técnica de muestreo para obtener una muestra proporcional para lograr obtener información generalizada sobre la totalidad de la población. Bervian (2000) explica al muestreo como:

“La selección de una muestra representativa de la población o del universo que ha de investigarse [...] Con ayuda de las muestras inferimos a) alguna(s) propiedades

del universo donde se obtienen, y b) no tener que estudiar exhaustivamente todos los elementos que lo comprenden.” (Pedro Bervian. 2000. P.122)

Gracias a la aplicación de esta técnica ha sido posible obtener las ventajas citadas anteriormente, además de un recorte de presupuesto y de tiempo en el proceso de investigación, por lo que resulta muy conveniente para este trabajo.

La aplicación del muestreo ha sido realizada a partir de la totalidad de la población del Distrito Metropolitano de Quito según el censo de población y vivienda realizado por el INEC en el 2001 que equivale a: 1 842 201 personas. Si se toma en cuenta la población según las proyecciones por año y tasa de crecimiento hechas por el INEC y la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio de Quito para el año 2010, el número de habitantes sube a: 2' 215 820, dato con el que se ha aplicado la siguiente fórmula:

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

$$n = 2\,215\,820 / 5540.54$$

$$n = 399.9$$

$$n = 400$$

4.4 Tabulaciones e Interpretación

1. ¿Sabe qué son las Aulas de Apoyo Escolar?

[Si su respuesta es sí, pase a la pregunta 2 y continúe la encuesta, de caso contrario, pase a la pregunta 5 y siga con la encuesta]

Figura 4.1: Resultados de las encuestas, pregunta #1



Las respuestas obtenidas en la encuesta empleada a las cuatrocientas personas que resultaron de la aplicación de la fórmula de muestreo a la población del presente proyecto, los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, demuestran que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito no es lo suficientemente conocido entre la ciudadanía.

Tres cuartas partes de la ciudadanía quiteña desconocen la existencia del proyecto, dato que señala la necesidad que las Aulas de Apoyo Escolar tienen que darse a conocer para lograr la aceptación deseada y posicionarse como un programa íntegro que más allá de cualquier cosa,

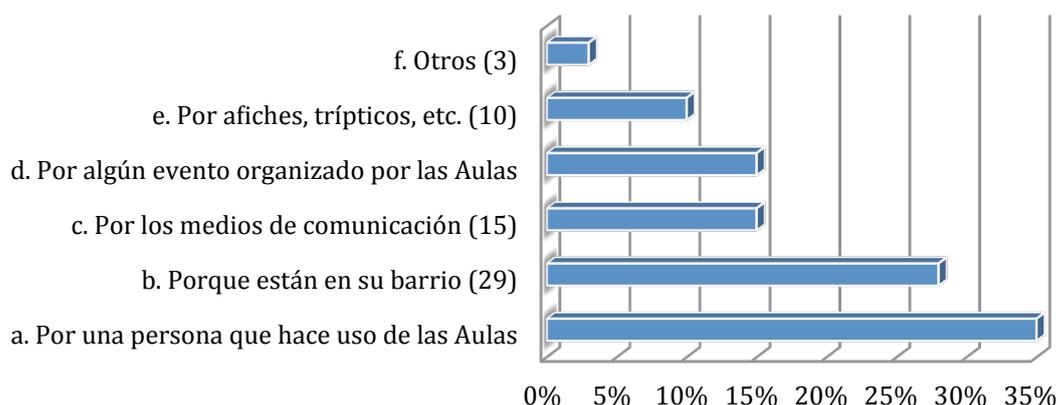
sea visto como un espacio de ayuda en el que pueden participar niños de 6 a 12 años de manera gratuita. Para lo que es necesario establecer un programa con estrategias comunicativas, que es precisamente lo que este trabajo pretende lograr.

2. Si respondió sí, ¿cómo se enteró de su existencia? (puede escoger más de una respuesta)

- | | |
|--|-----|
| a. Por una persona que hace uso de las Aulas | 35% |
| b. Porque están en su barrio | 28% |
| c. Por los medios de comunicación | 15% |
| d. Por algún evento organizado por las Aulas | 15% |
| e. Por afiches, trípticos, etc. | 10% |
| f. Otra (especifique) _____ | 3% |

Figura 4.2: Resultados de las encuestas, pregunta #2

2. Si respondió sí, ¿cómo se enteró de su existencia?



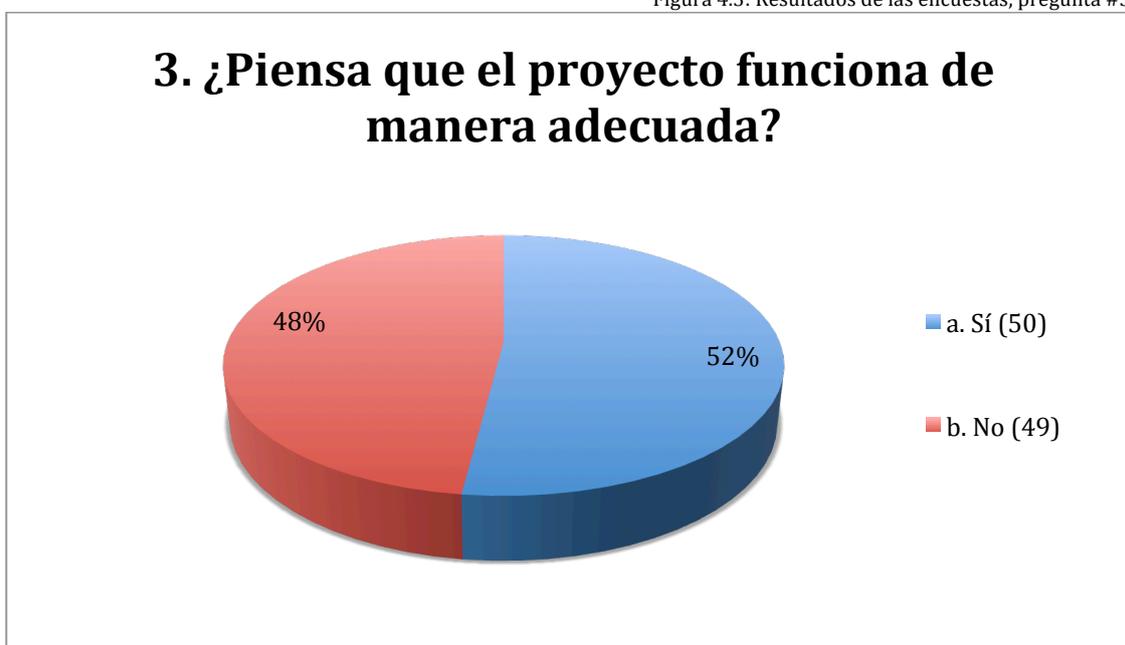
De las 99 personas que conocen sobre la existencia de las Aulas de Apoyo Escolar, es decir, el 25% de la totalidad de encuestados, la mayor parte conoce el proyecto por una persona que hace uso de él, lo que demuestra que el proyecto tiene como uno de sus principales promotores al boca a boca. De igual manera, se puede apreciar que la segunda razón por la que el proyecto es conocido es porque se

encuentra en el barrio de los encuestados, lo que indica que la presencia de las Aulas de Apoyo Escolar tiene un impacto considerable en los sectores donde se encuentran, el cual podría ser multiplicado con la utilización de herramientas de comunicación.

Finalmente, los medios de comunicación, los eventos organizados hasta el momento y la poca papelería con la que algunas Aulas cuentan, tienen una incidencia mucho más baja en el nivel de conocimiento del proyecto, por lo que resulta oportuno afirmar que es necesario trabajar en dichos aspectos, organizándolos y estandarizándolos para lograr un beneficio global dentro del programa de la Secretaría de Educación.

3. ¿Piensa que el proyecto funciona de manera adecuada?

Figura 4.3: Resultados de las encuestas, pregunta #3



De la totalidad de personas que conoce el proyecto, prácticamente la mitad piensa que este funciona de manera adecuada y el resto piensa lo contrario. De lo que se puede concluir que la imagen de las Aulas de Apoyo Escolar no se encuentra entre los parámetros de lo que se puede considerar favorable. Las razones para que se dé este factor pueden ser

varias, entre ellas la falta de información acerca de la metodología utilizada y los beneficios que esta puede proporcionar al estudiante. La falta de un seguimiento a los estudiantes, que documente cualitativamente y cuantitativamente su desarrollo académico y psicológico para poder comunicar resultados concretos y dar así una razón al público en general de pensar positivamente sobre las Aulas de Apoyo Escolar es otro factor muy importante.

4. ¿Cree que es una buena iniciativa?

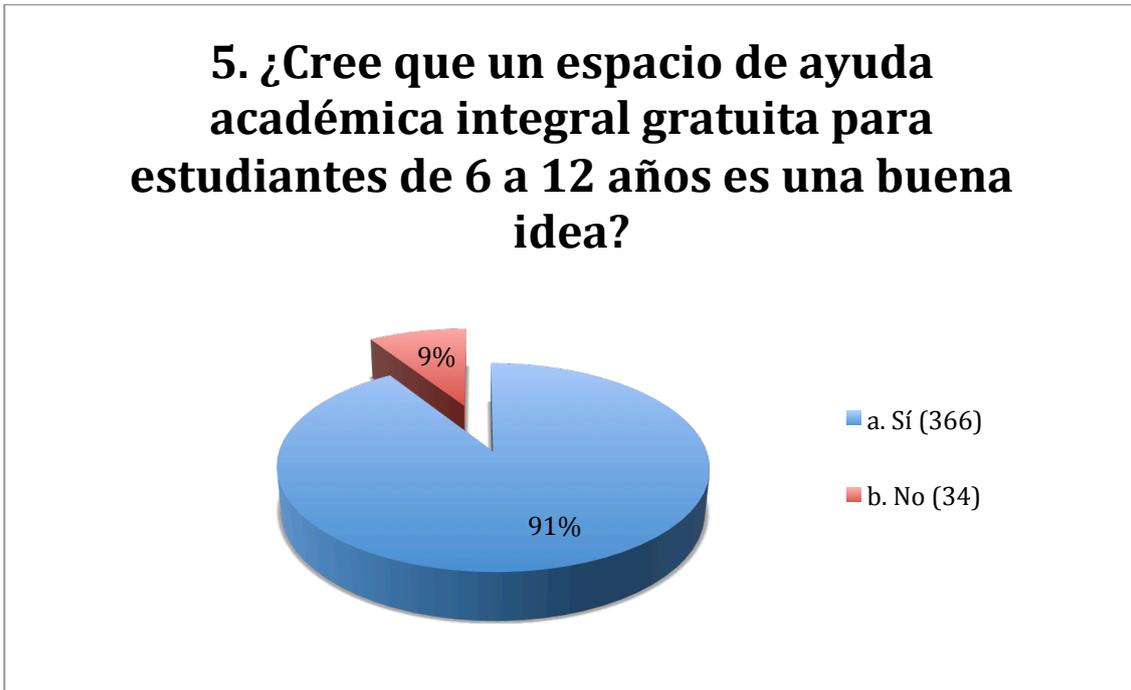
Figura 4.4: Resultados de las encuestas, pregunta #4



A pesar de que la opinión dividida que se puede observar en la pregunta anterior, las personas que conocen el proyecto piensan, mayoritariamente, que se trata de una buena iniciativa. Dato que sirve para apoyar a lo concluido anteriormente y afirmar que la imagen del proyecto no es favorable exclusivamente debido a factores comunicativos y de seguimiento, los cuales necesitan una planificación para cambiar la popularidad del proyecto y hacerla positiva.

5. ¿Cree que un espacio de ayuda académica integral gratuita para estudiantes de 6 a 12 años es una buena idea?

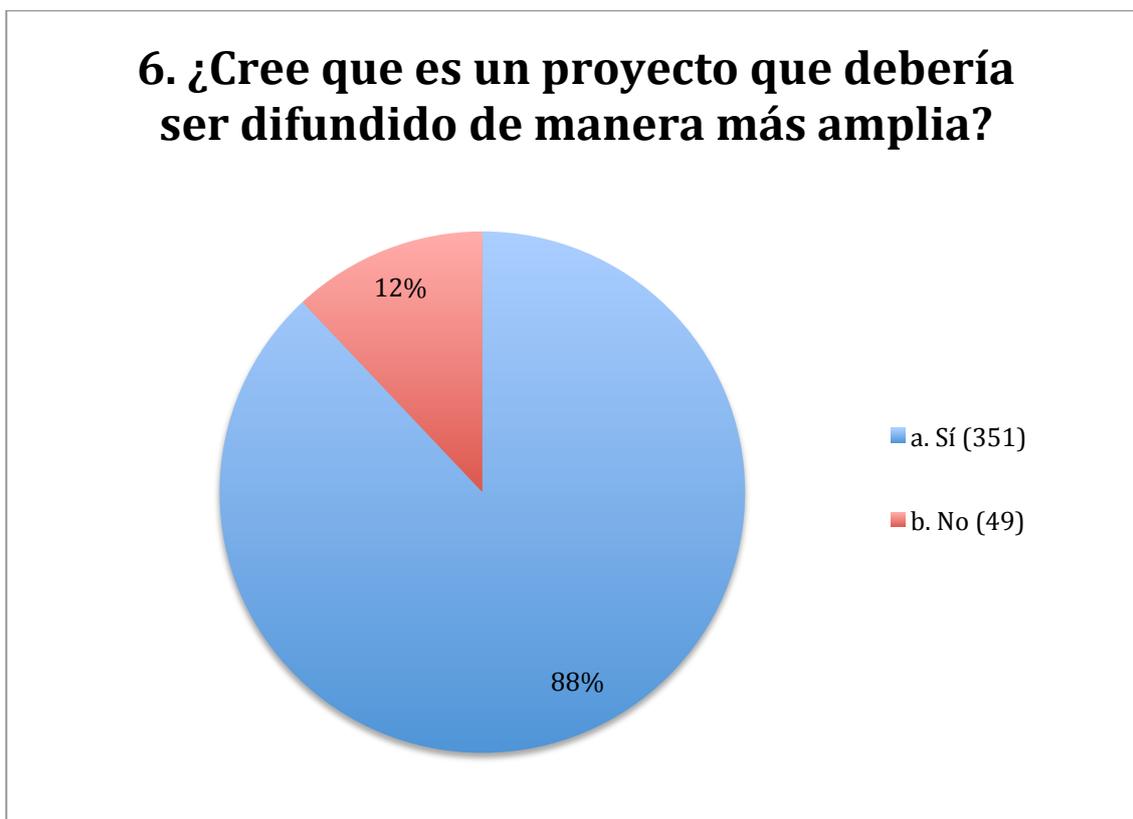
Figura 4.5: Resultados de las encuestas, pregunta #5



El 91% de la totalidad de los encuestados está de acuerdo con la idea principal del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, que simplemente es un espacio de ayuda académica integral gratuita que beneficie a niños de 6 a 12 años. Por otro lado, el 9% de la muestra no está de acuerdo con el proyecto.

6. ¿Cree que es un proyecto que debería ser difundido de manera más amplia?

Figura 4.6: Resultados de las encuestas, pregunta #6



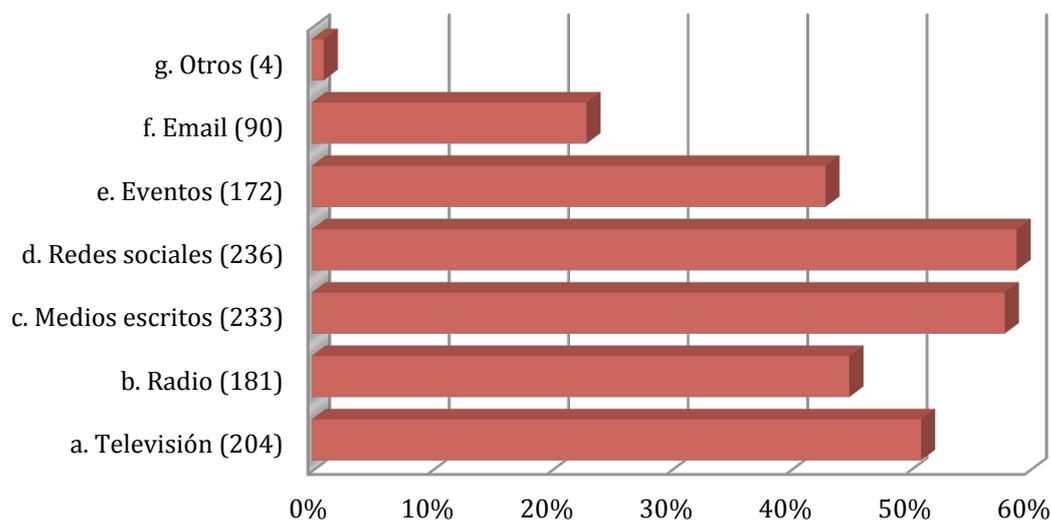
Entre todas las personas, sin importar si conocen o no el proyecto, el 88% está de acuerdo con la necesidad de difundir el proyecto y sus ideas ante la ciudadanía quiteña, mientras que el 12% piensa que no sería algo necesario.

7. ¿Por qué medios le gustaría recibir información acerca del proyecto?

a. Televisión	51%
b. Radio	45%
c. Medios escritos	58%
d. Redes sociales	59%
e. Eventos	43%
f. Email	23%
g. Otros _____	1%
h.	

Figura 4.7: Resultados de las encuestas, pregunta #7

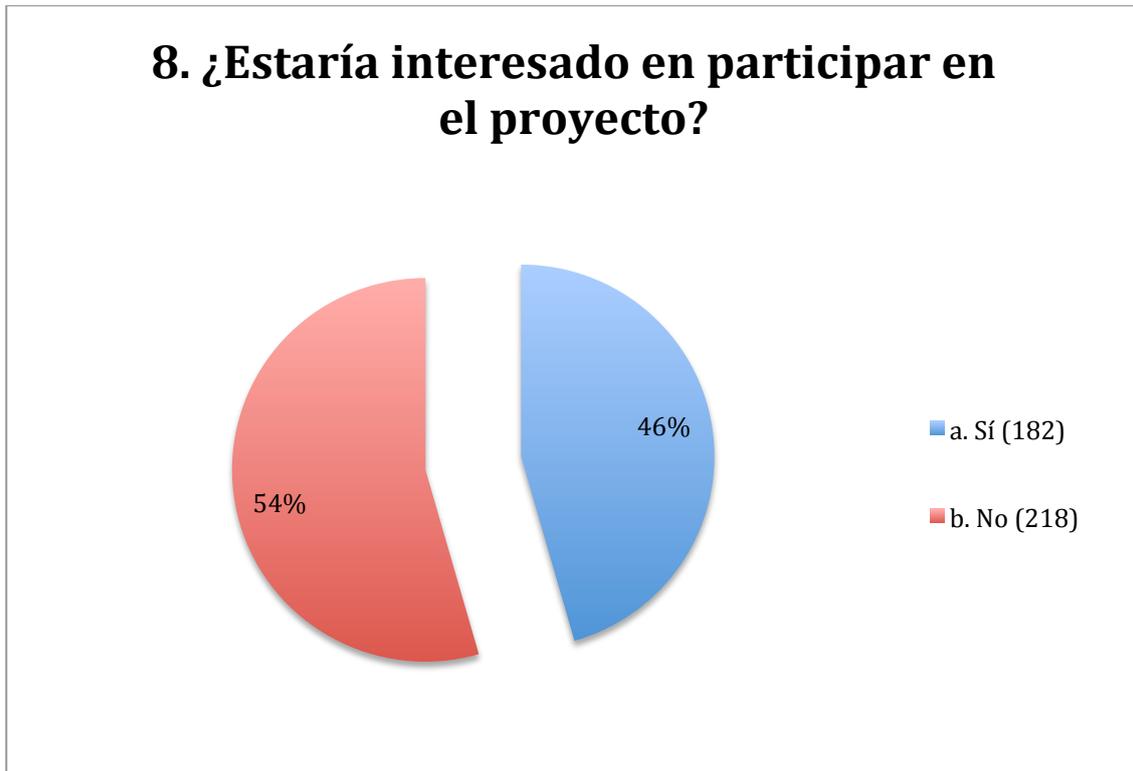
7. ¿Por qué medios le gustaría recibir información acerca del proyecto?



En la presente pregunta de opción múltiple, en la que los encuestados tuvieron la oportunidad de escoger más de una respuesta, se evidencia que las preferencias son muy equilibradas y el margen de superioridad entre las diferentes opciones es bastante estrecho, sin embargo sobresalen las redes sociales y los medios escritos.

8. ¿Estaría interesado en participar en el proyecto?

Figura 4.8: Resultados de las encuestas, pregunta #8



La apertura de la comunidad en general para participar en el proyecto no es matemáticamente favorable, sin embargo el porcentaje de personas que participarían en el proyecto es bastante considerable, tomando en cuenta que aunque el proyecto necesita más colaboradores, no es indispensable tenerlos a tiempo completo y sería de más beneficio obtener participación ocasional.

9. ¿Si tuviera un hijo, lo involucraría en un proyecto como este?

Figura 4.9: Resultados de las encuestas, pregunta #9



Se evidencia que aunque el porcentaje de participar activamente en el proyecto no es tan alto, la ciudadanía posee la apertura y la confianza necesaria como para enviar a sus hijos/as a las AAE. No obstante, es necesario subir este porcentaje junto con la imagen del proyecto a través de un plan de comunicación.

10. Piensa que la gestión del Municipio de Quito es:

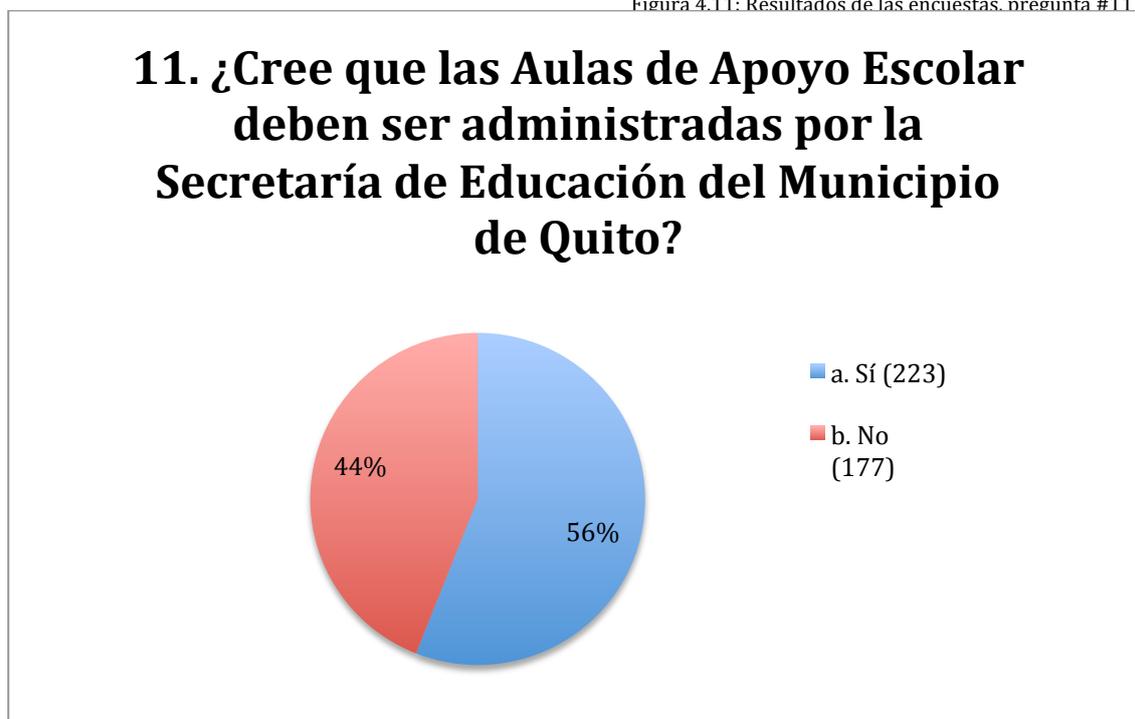
Figura 4.10: Resultados de las encuestas, pregunta #10



Al ser un proyecto municipal, la imagen de las AAE se ve afectada por la de la alcaldía. Para conocer dicha imagen se ha consultado a la ciudadanía cuál es su percepción. Entre los resultados se puede observar que en los últimos meses la alcaldía no goza de la mejor popularidad, pues sólo el 22% de la muestra parece estar a gusto con lo realizado hasta la fecha. Mientras que la mayoría (45%), ve la actividad del Municipio como regular y el resto piensa que es mala.

11. ¿Cree que las Aulas de Apoyo Escolar deben ser administradas por la Secretaría de Educación del Municipio de Quito?

Figura 4.11: Resultados de las encuestas, pregunta #11



Al ser preguntados por el organismo que administra las AAE luego de consultar acerca de la actual obra municipal, se puede ver que aunque el proyecto de AAE es asociado con la alcaldía, la mayor parte de gente piensa que debe seguir bajo el programa de inclusión educativa de la Secretaría de Educación del Municipio.

4.5 Conclusiones

4.5.1 Conclusiones de la Investigación Cuantitativa

Se puede concluir en la investigación cuantitativa que, aunque el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar es muy poco conocido en la ciudad de Quito, la ciudadanía de la capital se encuentra abierta no solo a recibir información acerca del proyecto, sino que también participaría en él, ya sea de manera activa o a través de sus hijos/as o representados.

Gracias al cuestionario aplicado se logra evidenciar que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar ha crecido a través del boca a boca y que esa era la única manera en la que lo podía hacer debido a la falta de una estrategia comunicativa. Por lo que, si se toma en cuenta que un gran porcentaje de entrevistados está de acuerdo con la difusión de las AAE, se puede concluir que la realización de un plan de comunicación se convierte en algo necesario para el crecimiento del proyecto.

Dicha difusión y apertura para recibir información sobre la Aulas de Apoyo Escolar debe ser realizada por diferentes medios, entre los cuales las redes sociales y los medios escritos son los preferidos por los usuarios, junto con la televisión y la radio en segunda instancia.

Ante el desconocimiento de la metodología utilizada en las Aulas de Apoyo Escolar y los beneficios que este tipo de educación extracurricular aporta no sólo al rendimiento académico de los estudiantes, sino también al beneficio del futuro de la sociedad quiteña, más el hecho de que se trata de un proyecto en crecimiento; las personas que saben de la existencia del proyecto tienen una opinión dividida acerca del buen funcionamiento del mismo y no confían plenamente en las AAE aunque piensan que es una buena iniciativa. Lo que contrasta con las personas quienes completamente desconocen acerca de la existencia del proyecto, entre las cuales la gran mayoría lo ve como una excelente propuesta.

A todo esto se suma el vínculo que tienen las AAE con la imagen del municipio, lo cual hace un poco mas complicado controlar la imagen del proyecto pero no lo hace imposible. Así como el proyecto se puede ver beneficiado por la buena imagen de la Alcaldía, también se puede ver perjudicado por su mala imagen dependiendo del momento por el que esté pasando dicha institución. Esto indica que resulta conveniente posicionar a las Aulas de Apoyo Escolar como un proyecto que trasciende a la administración vigente.

Para dar continuación a la investigación y complementarla, se puede afirmar que los sondeos de opinión realizados refuerzan la información obtenida por parte de la ciudadanía. Pues los profesores del proyecto se sienten identificados con las Aulas de Apoyo Escolar y conocen la metodología, aunque piensan que el proyecto necesita ser difundido. Asimismo, la percepción de los profesores indica que los estudiantes disfrutaban del proceso, por lo que se debe tomar medidas para que la iniciativa crezca (ver anexo #21).

Por otro lado, según el sondeo realizado a los padres de familia (ver anexo #22), estos están, en su mayoría, satisfechos con el servicio que las Aulas de Apoyo Escolar ofrece y –al igual que los profesores- perciben que los estudiantes disfrutaban del proyecto y se benefician de él. Además, fue posible informarse de que la mayor parte los padres de familia interrogados no están de acuerdo con el hecho de que las tareas dirigidas no sean una prioridad en las Aulas. Sin embargo también expresan que no conocen la metodología ni han obtenido información sobre ella.

Dadas estas circunstancias, es oportuno concluir que la metodología que el proyecto plantea debe ser difundida para que todos los públicos tengan la oportunidad de conocer los beneficios integrales el Apoyo Escolar ofrece a mediano y largo plazo para los estudiantes, quienes serán el futuro de la sociedad quiteña.

4.5.2 Conclusiones de la Investigación Cualitativa

Se puede concluir de la investigación cualitativa –aplicada través de entrevistas con cuatro estudiantes beneficiarios del proyecto y una madre de familia, además de Darío Ramos Grijalva, experto en temas de Comunicación y Relaciones Públicas; y Dara Cisneros, directora del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar– se logró obtener información igual de valiosa que la obtenida cuantitativamente para la elaboración de la propuesta de comunicación.

Según lo que manifiesta Aida Vélez, madre de tres niños beneficiarios del proyecto durante la entrevista realizada en el Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola (ver anexo #3), este es un proyecto necesario y conveniente tanto para los padres como para los estudiantes, debido a que se trata de un espacio donde los niños son libres, se divierten y al mismo tiempo se benefician académicamente con buenos resultados en la escuela. Además de que evita que los niños pasen las tardes solos o salgan a las calles.

En cuando al nivel de popularidad que poseen las Aulas de Apoyo Escolar, Aida Vélez afirma que se trata de un proyecto bastante conocido y aceptado en el sector (La Tola). Sin embargo, no goza de la misma popularidad en el resto de la ciudad. Ante lo cual se puede concluir que al ser una iniciativa que funciona adecuadamente, es necesario difundirla donde no es popular. Por lo que la necesidad de la elaboración de una propuesta de comunicación para que el proyecto sea conocido queda rectificada.

De igual manera, cuatro niños que acuden a las Aulas de Apoyo Escolar fueron escogidos aleatoriamente en las instalaciones de San Diego, La Tola y Cotocollao para ser entrevistados (Ver anexos # 4, 5, 6 y 7). Las localidades fueron sugeridas e impuestas por la Secretaría de Educación y debido a cuestiones de tiempo no se logró interrogar a más de cuatro. De aquellas conversaciones se puede concluir que los estudiantes se encuentran a gusto con los profesores y la manera en que se lleva a cabo la metodología en las Aulas de Apoyo Escolar gracias a la ayuda que reciben para comprender y reforzar los conocimientos impartidos en la escuela luego de jugar con los materiales que se les provee.

A diferencia de las escuelas donde no existe material didáctico y lúdico, como lo expresa Emily Vega en una de las conversaciones sostenidas (ver anexo #7). En las Aulas de Apoyo Escolar ellos no sienten la obligación de ir o de tener que hacer algo. Por lo que manifiestan que se sienten libres y, aunque

reciben ayuda y explicación por parte de los profesores y facilitadores, son los niños quienes tienen la responsabilidad de realizar sus tareas luego de jugar.

Por lo tanto, resulta oportuno concluir que gracias a la percepción de los estudiantes quienes viven el proceso de apoyo escolar diariamente, queda confirmado que el proyecto se encuentra adecuadamente formulado. Como consecuencia de ello, se deduce que el punto débil del proyecto se encuentra en su imagen y nivel de conocimiento entre la ciudadanía quiteña.

Por otro lado, la conversación sostenida con Dara Cisneros, directora del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar (ver anexo #1), además de proporcionar información valiosa acerca de la realidad del proyecto y su evolución, también indica factores importantes en cuanto a la forma en la que se ha manejado la comunicación dentro de él.

Si bien es cierto que la comunicación siempre está presente, en este caso nunca ha sido tomada en cuenta como una herramienta sobre la que se debe trabajar. Según lo que indica Dara Cisneros, el proyecto cuenta con un sistema de comunicación interna que sirve de vínculo entre todas las Aulas de Apoyo Escolar. Sin embargo, dicho sistema ha sido construido sobre la marcha y de forma casual. Ante lo que se puede concluir que la comunicación dentro de las Aulas puede mejorar notablemente al establecer parámetros deliberados entre los que pueda fluir la información eficazmente.

En cuanto a la comunicación de las Aulas de Apoyo Escolar con sus públicos externos, su máxima autoridad afirma que existieron acciones aisladas para difundir el proyecto por parte de algunas de las sedes donde este funciona, pero nunca ha existido un intento por comunicarse de manera unificada. Como resultado de aquello se observa claramente en las encuestas que existe una cifra considerablemente baja en lo que al conocimiento de este programa por parte de la ciudadanía se refiere.

En tal sentido, se evidencia una vez más la necesidad de que las Aulas de Apoyo Escolar sean conocidas entre la ciudadanía quiteña, a través de la realización de un plan de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas. Ante lo que Dara Cisneros expresa que, dados los beneficios que el buen manejo de la comunicación y la difusión del proyecto y su metodología pueden aportar, resulta necesario trabajar en ello para consolidar el proyecto y hacerlo trascender más allá de cualquier administración o alcaldía.

Finalmente, se realizó una entrevista con un experto en comunicación, con ella se pretende obtener una segunda opinión ante las estrategias plantadas por el presente trabajo; además de alimentarlas. La entrevista fue efectuada con Darío Ramos Grijalva, Coordinador de la Carrera de Comunicación Organizacional en la Universidad Técnica Equinoccial de Quito, quien cuenta con una licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional y una maestría en Educación y Desarrollo Social, además de especializaciones en locución y redacción para medios audiovisuales y comunicación empresarial. (Ver anexo #2)

Gracias a la información proporcionada por Darío Ramos, es posible confirmar que las Aulas de Apoyo Escolar no se encuentran apropiadamente posicionadas entre la ciudadanía quiteña. En este propósito, si se atribuye a la comunicación la función de ser el eje transversal de las actividades del proyecto, resulta indispensable planificarla de manera simétrica tomando como base los objetivos y las metas planteadas por la Secretaría de Educación al respecto.

Con referencia a lo anterior, el entrevistado agrega que el rol de la comunicación es fundamental en todo proceso y un programa como el de Aulas de Apoyo Escolar no es la excepción. Por lo que antes de plantear estrategias de comunicación, es necesario regresar y revisar los objetivos y la filosofía planteadas por las AAE, y enfocar la comunicación a esa finalidad.

Tomando en cuenta la información conseguida a través de la investigación cualitativa, es evidente que el programa de Aulas de Apoyo Escolar necesita posicionarse y para lograrlo, se precisa la utilización de estrategias de difusión.

Estas estrategias, según el criterio de Darío Ramos Grijalva, deben ser dirigidas a los padres de familia; acerca de quienes el experto en comunicación cree que en su mayoría oscilan entre los 30 y 40 años, es decir que pertenecen a la generación X, por lo que es adecuado utilizar medios de todo tipo. Por lo tanto –si de la investigación cualitativa se pudo obtener un indicio de la preferencia que la población en general, incluyendo a los padres, tiene en cuanto a recibir información se refiere– resulta sumamente oportuno obedecer dichas tendencias en la medida de lo conveniente y posible.

Como indica Dara Cisneros, el proyecto cuenta con un presupuesto bastante limitado, de aproximadamente 20 000 dólares anuales. De ahí que es necesario utilizar estrategias de bajo costo como se ha concluido anteriormente. Una de las principales alternativas para la difusión a bajo costo es la utilización de *publicity*. Ante lo cual, Darío Ramos Grijalva, ve una gran oportunidad de difusión debido a que hay quienes están constantemente en la búsqueda de temas comunitarios relevantes para realizar publicaciones.

En ese mismo sentido, es preciso concluir que además de la gran ayuda que el *publicity* puede proporcionar al proyecto, es necesario recurrir a otros instrumentos comunicativos para reforzar la difusión de las Aulas de Apoyo Escolar. Entre ellas, el entrevistado plantea el uso de herramientas de comunicación directas que relacionen a la comunidad con el proyecto.

Una de las principales adversidades en cuanto al manejo de la comunicación de las Aulas de Apoyo Escolar es que, al ser un proyecto del Municipio, es difícil lograr una imagen propia que no se encuentre vinculada a la imagen municipal. Ante ello, se desprende la necesidad de establecer políticas de identidad e imagen independientes al margen de lo posible y, según Darío

Ramos Grijalva, resulta imperativo obtener una imagen positiva propia y así que éste proyecto de la Secretaría de Educación sea el que endose imagen al Municipio.

En último lugar, de esta entrevista se puede concluir que las estrategias de comunicación del presente trabajo deben ser realizadas bajo la misma filosofía con la que el proyecto ha sido planteado académicamente. Encontrando un punto medio entre la imagen propia y la del Municipio como institución, para así lograr trascender más allá de la administración vigente y proyectar a las Aulas de Apoyo Escolar como un programa sólido que beneficia a la sociedad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

5.1 Nombre de la Propuesta

Se ha decidido poner nombre a la propuesta debido a que es un elemento que puede aportar mucho en el sentido de la personalidad de la misma y de esa manera apoyar a la generación de identidad hacia la propuesta de comunicación y consecuentemente, hacia las Aulas de Apoyo Escolar.

Luego de analizar la situación y lo que se quería comunicar, se ha decidido optar por un nombre que vaya de la mano con lo que el Municipio de Quito ha venido expresando a través del Consejo Metropolitano y sus Secretarías durante el presente periodo; por lo que la alternativa final es:

“El Quito que queremos es la escuela que hacemos”

5.2 Análisis FODA

Fortalezas

- Las Aulas de Apoyo Escolar es un proyecto de educación con relevancia social.
- El proyecto está en marcha y en crecimiento.
- Forma parte del programa de inclusión educativa de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.
- Es un proyecto que ha venido evolucionando y continúa haciéndolo gracias a la profesionalidad con la que se maneja el área pedagógica.
- Los colaboradores de las Aulas de Apoyo Escolar están abiertos al crecimiento tanto personal por medio de la capacitación como grupal al expandir el proyecto.
- Es una idea única y el hecho de que sea un proyecto de carácter municipal y gratuito hace que prácticamente no exista la competencia.

- Es un proyecto que previene la deserción escolar y la presencia de niños en las calles.

Oportunidades

- Gracias a la relevancia social del proyecto, se lo puede difundir con bajos costos.
- El proyecto tiene mucho para crecer.
- El público externo se beneficia del proyecto de varias maneras, por lo que puede acudir a él.
- Si el proyecto demuestra importancia y crecimiento podría generar protagonismo en la Secretaría de Educación y así conseguir incrementar el presupuesto.
- La tecnología ayuda en la difusión del proyecto y en el aprendizaje de los estudiantes.
- Se puede lograr una difusión adecuada que impulsaría al proyecto.

Debilidades

- La Secretaría de Educación no tiene a las Aulas de Apoyo Escolar como uno de sus proyectos prioritarios.
- No se cuenta con el suficiente presupuesto.
- Es un proyecto difícil de organizar debido a que se encuentra esparcido por distintos puntos de la ciudad.
- Las Aulas de Apoyo Escolar solamente cuentan con una persona a cargo de su dirección y administración.
- El proyecto todavía no cuenta con el personal pedagógico necesario.
- En su mayoría, las instalaciones en los distintos puntos donde se encuentran las AAE no cuentan con todo el material necesario.

Amenazas

- El periodo vigente cambiará en dos años y puede entrar una administración diferente que no apoye al proyecto.

- El proyecto depende de la Secretaría de Educación, la cual a su vez depende del Municipio de Quito.
- La comunicación entre el proyecto de AAE y la Secretaría de Educación se enfrenta a varias barreras.
- El público externo no conoce acerca del proyecto.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas que permita la difusión a la ciudadanía quiteña sobre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar con la generación de un proceso de comunicación integral acorde al proyecto y sus públicos.

5.3.2 Objetivos Específicos

- 1- Mejorar el flujo de información dentro del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar con acciones de comunicación para la implicación del público interno durante un semestre.
- 2- Establecer relaciones sólidas con los medios de comunicación que permita la aceptación del proyecto por la opinión pública en un periodo de seis meses.
- 3- Informar al 100% de la comunidad sobre la existencia del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito en el lapso de un año.

- 4- Promover el diálogo entre los actores del proyecto y las diferentes Aulas de Apoyo Escolar para la integración de los públicos en el transcurso de seis meses.
- 5- Concienciar a la ciudadanía sobre la importancia del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar en la sociedad.

5.4 Plan de comunicación

5.4.1 Introducción

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando a lo largo del presente trabajo, se ha desarrollado una matriz que contiene todas las estrategias comunicativas a utilizarse para conseguir los objetivos deseados en un principio.

Las estrategias, tácticas y acciones propuestas vienen influenciadas por el marco teórico realizado a través de la investigación bibliográfica; y de igual manera, responden a la investigación cualitativa y cuantitativa así como a las conclusiones obtenidas de ellas.

En la matriz es posible encontrar tácticas y acciones que responden a más de una estrategia, y por consiguiente, a más de un objetivo. Esta es la razón principal por la que en el plan de comunicación existirán puntos que son mencionados más de una vez.

Sin embargo, si el plan es ordenado de acuerdo al cronograma, es posible distinguir que los elementos mencionados dos veces o más, solamente tienen que ser realizados una vez. Lo cual es difícil notar cuando la matriz se encuentra ordenada en el orden de sus objetivos.

Como se ha manifestado anteriormente, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar no cuenta con un presupuesto suficiente para invertir en más personal o en comunicación. Razón por la que únicamente se propone acciones comunicativas sin costo o con un precio muy bajo. Dicho aquello, a continuación se presenta el plan de comunicación.

5.4.2 Mapa de públicos

Tabla 5.1: Mapa de públicos

Público Interno	Público Externo
Secretaría de Educación	Ciudadanía quiteña
Profesores y facilitadores	Ministerio de Educación y demás ministerios e instituciones
Estudiantes	Universidades
Padres o representantes de los estudiantes	Medios de comunicación
Administración del proyecto en la Secretaría de Educación	Sistema Integral de Tecnologías para la Escuela y la Comunidad (SITEC)

Objetivo general	Objetivo específico	Públicos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Mecanismo	Indicador	Responsable	Presupuesto	Cronograma																				
										M a y o	J u n i o	J u l i o	A g o s t o	S e p t i e m b r e	O c t u b r e	N o v i e m b r e	D i c i e m b r e	E n e r o	F e b r e r o	M a r z o	A b r i l									
Diseñar un plan de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas que permita la difusión a la ciudadanía quiteña sobre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar con la generación de un proceso de comunicación integral acorde al proyecto y sus públicos.	5- Concienciar a la ciudadanía sobre la importancia del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar en la sociedad.	Administración del proyecto, ciudadanía, universidades, universitarios, profesionales de la educación.	Diseñar campañas solidarias a favor de la educación escolar	<ul style="list-style-type: none"> Contactar instituciones que estén interesadas en integrarse con la educación y facilitar a sus expertos para dar charlas especiales a los estudiantes de las AAE como parte de su responsabilidad social. Nombre: 'Una ocasión singular para un tema especial'	<ul style="list-style-type: none"> Se establecerán convenios con empresarios que provean a las AAE de expertos en higiene, educación sexual y temas relacionados de importancia para los estudiantes Estas charlas serán parte de la responsabilidad social del lugar de trabajo de quienes impartirán las charlas cerca del final del año lectivo. Organizar charlas especiales con los expertos hacia los niños en cada una de las AAE y los horarios ordinarios. 	Invitaciones a empresas y sus profesionales	Número de personas invitadas y respuestas obtenidas	Comunicador/a	\$0																					
				<ul style="list-style-type: none"> Emitir información continuamente. Nombre: 'Comunicación continua'	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un método de comunicación permanente a través de carteleros, eventos e internet al inicio de cada mes. 	Emisión de información por diferentes medios	Información emitida	Comunicador/a	\$0	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Vincular a la ciudadanía en acciones voluntarias de educación	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer la posibilidad de voluntariado en las AAE al público en general. Nombre: 'El futuro de nuestra sociedad son los niños, sé parte de su formación y de su diversión'	<ul style="list-style-type: none"> Crear programas de voluntariado Contactar al sector universitario para hacer útiles las horas de voluntariado como acción social, universidades que exigen acción social: PUCE y USFQ. Los voluntarios podrán asistir a los profesores y tomar cargos en los eventos. Se emitirá un certificado por las horas de acción social que podrá ser utilizado a conveniencia del voluntario 	Entrevistas a posibles voluntarios	Número de aspirantes	Comunicador/a	\$0							x	x													
				<ul style="list-style-type: none"> Crear programas de pasantías para el sector universitario. Nombre: 'Pon en práctica tus conocimientos en las AAE'	<ul style="list-style-type: none"> Introducir propuesta en el sector universitario (Ver Anexo#19) Establecer un programa de pasantías para que estudiantes de pedagogía y parvularia puedan realizar sus prácticas a un nivel superior del voluntario. 	Entrevistas con universidades para ofrecer el programa de prácticas	Número de postulantes	Directora del proyecto	\$0				x	x					x	x										
				<ul style="list-style-type: none"> Crear capacitaciones con profesores universitarios para los docentes del proyecto. Nombre: 'Los profes también estudian'	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una alianza con el sector universitario en la que se efectúe capacitación como una acción de responsabilidad social. Programar jornadas de capacitación en las instalaciones de las universidades que aporten. Se contactará a la UDLA y a la PUCE por su excelente ubicación en la ciudad y su excelencia en cuanto al claustro académico se refiere. 	Contacto con universidades para establecer convenio	Capacitaciones a realizarse	Comunicador/a	\$0				x	x	x	x														
Crear programas tutoriales en los barrios.	<ul style="list-style-type: none"> Formar un programa de reclutamiento para personas que quieran formar parte del proyecto Capacitar a las personas más adecuadas Se ofrecerá capacitación en la Secretaría de Educación y en las Aulas de Apoyo Escolar, donde los postulantes serán puestos a prueba antes de pasar a formar parte del equipo de trabajo Nombre: 'Personas adecuadas dentro de las Aulas'	<ul style="list-style-type: none"> Formar un programa de reclutamiento para personas que quieran formar parte del proyecto Capacitar a las personas más adecuadas Se ofrecerá capacitación en la Secretaría de Educación y en las Aulas de Apoyo Escolar, donde los postulantes serán puestos a prueba antes de pasar a formar parte del equipo de trabajo 	Capacitación y contratación en la medida que el programa crece	Personas capacitadas	Directora del proyecto	\$0													x	x	x									

5.5 Conclusiones y recomendaciones

El plan de comunicación presentado es el resultado de todos los planteamientos realizados durante el presente trabajo. De todo ello se puede concluir que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar constituye un aporte para el presente y el futuro de la sociedad quiteña. Razón por la que, el presente trabajo posee relevancia social y contribuye a una buena causa para que el programa de apoyo escolar sirva a quienes lo necesitan de manera adecuada. Lo cual logra que de estos esfuerzos comunicativos, sean más útiles para la población capitalina que para las instituciones que amparan al proyecto.

Para poner en marcha la propuesta comunicativa se recomienda que estas sean realizadas por un profesional en la materia. Si esto no es posible, se sugiere que se lo haga bajo la asesoría de uno, para lo que se requiere invertir parte del presupuesto del proyecto en un comunicador corporativo. La gran mayoría de tácticas propuestas pueden ser realizadas sin la necesidad de gastar dinero. Sin embargo, en caso de necesitarlo y no tenerlo, es preciso conseguir patrocinadores, además de realizar un informe dirigido a la Secretaría de Educación solicitando un aumento de presupuesto.

Finalmente, se sugiere, seguir el cronograma para interpretar la propuesta comunicativa, debido a que en él se toma en cuenta la táctica a utilizarse y el tiempo para hacerlo dependiendo del calendario académico en el que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar funciona. Asimismo, es preciso poner en marcha las estrategias de comunicación planteadas apoyándose en un marco teórico, el cual puede ser tomado del tercer capítulo de esta investigación y reforzado según fuere necesario.

BIBLIOGRAFÍA

- ADLER, A. H. **La formación de profesores investigadores en México.** Culiacan Sin. México, Universidad Autónoma de Sinaloa, 1985
- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, **Manual de Publicaciones,** Ciudad de México, México, Editorial El Manual Moderno, 2010
- ASAMBLEA CONSTITUYENTE, **Constitución de la República del Ecuador,** Montecristi, Ecuador, 2008
- BERVIAN Pedro [et all], **Metodología de la Investigación,** México DF, México, McGraw Hill, 2000
- BLACK Sam, **ABC de las Relaciones Públicas,** Madrid, España, Ediciones Gestión 2000, 2004
- BONILLA Gutiérrez Carlos, **La comunicación: función básica de las relaciones públicas,** México, Editorial Trillas, 1988
- CISNEROS Dara, **Propuesta de Capacitación AAE,** Quito, Ecuador, Secretaría de Educación DMQ, 2010
- CISNEROS Dara, **Documento de diagnóstico inicial AAE,** Quito, Ecuador, Secretaría de Educación Municipio DMQ, 2010
- CISNEROS Dara, **Aulas de Apoyo Escolar,** Quito, Ecuador, Secretaría de Educación Municipio DMQ, 2010
- COSTA Joan, **El DirCom hoy,** Costa Punto Com Editor, Barcelona, España, 2007

- ESPÍNOLA y LEÓN, **La Deserción Escolar en América Latina, División de Desarrollo Social**, Nueva York EEUU, CEPAL Naciones Unidas, 2002
- FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, **La Comunicación en las Organizaciones**, México, Editorial Trillas, 1999
- FERNÁNDEZ COLLADO, GALERA GARCÍA, **La Comunicación humana en el mundo contemporáneo**, México, MacGraw Hill, tercera edición, 2008
- FREIRE Paulo, **¿extensión o comunicación?**, México, Siglo XXI Editores, 23ra edición en español, 2001
- GONZÁLES REY, **Comunicación, personalidad y desarrollo**, La Habana, Cuba, Editorial Pueblo y Educación, 1985
- GRUNIG J. & HUNT T. **Dirección de Relaciones Públicas**, España, Ediciones Gestión 2000, 2000
- HERDOÍZA GUZMÁN Diego, **De municipios albañiles a municipios educadores, políticas públicas locales en educación: caso Distrito Metropolitano de Quito**, Quito, Ecuador, FLACSO, 2011
- MALAJOVICH Ana, **Análisis de los Documentos curriculares de Iberoamérica**, Buenos Aires, Argentina, Organización de Estados Americanos, 2002
- MATTELART Armand y Michéle, **Historia de las Teorías de la Comunicación**, Barcelona, España, Ediciones Paidós Ibérica, 1997

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR, **Plan decenal de Educación 2006**, Quito, Ecuador, 2006
- OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ODNA), **Niñez indígena: la doble exclusión.. Boletín 1**, Ginebra, Suiza, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Fundación Observatorio Social del Ecuador (OSE), 2007
- OTERO Edison, **Teorías de la comunicación**, Santiago, Chile, Editorial Universitaria, Segunda Edición, 2004
- OTTOBRE, S. y TEMPORELLI W. **¿Dónde quedó mi tamagochi?: paradojas de las nuevas tecnologías de la educación**, Buenos Aires, Argentina, La Crujía Ediciones, 2005
- PUBLICACIONES VÉRTICE, **Comunicación Interna**, Málaga, España, Publicaciones Vértice S.L. 2008
- ROIG-VILA Rosabel, **La Articulación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación**, Alicante, España, The Edwin Mellen Press, 2003
- ROJAS Octavio Isaac, **Relaciones Públicas La eficacia de la influencia**, Madrid, España, Esic Editorial, 2008
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO, **Plan estratégico de desarrollo de la Secretaría de Educación**, Quito, Ecuador, 2010

- SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (SENPLADES), **Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013**, Quito Ecuador, 2008
- SEITEL Fraser, **Teoría y práctica de las relaciones públicas**, Madrid, España, Pearson Education, 2002
- TÜNNERMANN Carlos, **Pertinencia y calidad de la educación. Lección inaugural**, Ciudad de Guatemala, Guatemala, Universidad Rafael Landívar, 2006
- UNESCO, **Informe de la UNESCO, El sistema educativo en el Ecuador**, París, Francia, 2010
- VAN RIEL Cees, **Comunicación corporativa**, Madrid, España, Prentice Hall, 1997
- VAN RIEL Cees, **Nuevas Formas de Comunicación Organizacional**, Barcelona, España, www.aler.org, extraído el 29 de diciembre de 2010, 2010
- WEST R. & TURNER L. **Teoría de la comunicación, análisis y aplicación**, Madrid, España, McGraw Hill, 2005
- WILCOX Dennis, **Relaciones Públicas estrategias y tácticas**, Madrid, España, Pearson Educación, 8va edición, 2006

Revistas

- RODRÍGUEZ Ingrid, **Comunicación Organizacional: Teorías y Puntos de Vista**, Revista GESTIÓPOLIS, Bogotá, Colombia, 2005 www.gestiopolis.com, extraído el 29 de diciembre de 2010

- FORMANCHUK Alejandro, **Comunicación interna, externa e imagen corporativa: nuevos paradigmas para una economía global**, Revista GESTIÓPOLIS, Bogotá, Colombia, 2002, www.gestiopolis.com , extraído el 12 de mayo de 2011
- ESCOBAR Jorge, **La Comunicación Corporativa**, Revista GESTIÓPOLIS, Bogotá, Colombia, 2001, www.gestiopolis.com, extraído el 12 de mayo de 2011

Artículos

- AGENCIA PÚBLICA DE NOTICIAS DEL MUNICIPIO DE QUITO, **Talleres en Centro de desarrollo Comunitario**, Quito, Ecuador, www.noticiasquito.gob.ec, 2011, extraído el 28 de noviembre de 2011
- ENLACE ECUADOR, **Centros de Desarrollo Comunitario al servicio de los moradores**, Quito, Ecuador, www.enlaceecuador.com, 2011, extraído el 16 de diciembre de 2011
- ESPINOZA Simón, **Quito Milenario y Equinoccial**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 2010, extraído el 27 de diciembre de 2010
- SIISE, **La educación básica en el Ecuador: Problemas y propuestas de solución**, Quito, Ecuador, www.siise.gob.ec, 2011, extraído el 14 de noviembre de 2011

Fuentes de internet

- ASAMBLEA NACIONAL, **Ley Orgánica de Educación Intercultural**, Quito, Ecuador, beta.educación.gob.ec, 2011, extraído el 12 de diciembre de 2011

- MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR, **Bachillerato, SITEC**, Quito, Ecuador, <http://www.educacion.gob.ec/index.php/sitec-eb>, 2010, extraído el 27 de noviembre de 2011
- MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR, **SITEC**, Quito, Ecuador, www.educación.gob.ec, 2010, extraído el 4 de diciembre de 2011
- MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR, **Bachillerato en Ciencias**, Quito, Ecuador, www.educacion.gob.ec, 2011, extraído el 18 de noviembre de 2011
- MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR, **Oferta Educativa**, Quito, Ecuador, www.educación.gob.ec, 2011, extraído el 14 de diciembre de 2011
- MUNICIPIO DE QUITO, **Secretaría de educación**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 2010, extraído el 21 de octubre de 2010
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, **Diccionario**, Madrid, España, www.rae.es, 2001, extraído el 21 de mayo de 2011
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO, **Entidades adscritas**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 2010, extraído el 27 de octubre de 2011
- UNESCO, **Datos Mundiales de Educación**, , Ginebra, Suiza, www.ibe.unesco.org, 2010 7ma edición, extraído el 10 de noviembre de 2010

ANEXOS

ANEXO #1
Entrevista con Dara Cisneros
Directora del proyecto de Aulas de Apoyo
Escolar

Transcrito textualmente de la grabación de la entrevista realizada el día jueves 23 de junio de 2011 en la Secretaría de Educación del Municipio de Quito



1. ¿Qué son las Aulas de Apoyo Escolar?

Las Aulas de Apoyo Escolar son unos espacios lúdicos pedagógicos donde se promueve el desarrollo de destrezas, la comprensión de aprendizaje y también el proceso de autonomía de los niños de 6 a 12 años, a través de la utilización de recursos lúdicos y pedagógicos como te dije que van acordes al proceso de desarrollo de los niños, el proceso de desarrollo emocional, esencial y cognitivo.

2. ¿Cómo nace esta iniciativa?

Esta iniciativa parece que ya tiene algunos años en el Municipio, pero había estado orientada sólo a hacer lo que es deberes y tareas dirigidas. Desde hace un año hay una nueva propuesta donde se propone que el apoyo escolar no esté enfocado en tareas y deberes dirigidos, sino que sea una atención más integral a los niños. No desde el punto de vista pedagógico-curricular, sino desde el punto de vista de favorecer destrezas de desarrollo, amplitud de pensamiento y fortalecer su proceso de crecimiento.

3. ¿Cuál es el objetivo de las Aulas de Apoyo Escolar?

El objetivo como te dije antes es promover este desarrollo de destrezas, la amplitud del pensamiento, la comprensión de los aprendizajes y fortalecer el proceso de autonomía. Digamos a través de las actividades que realizan los niños y vamos a ir fortaleciendo su desarrollo emocional, social y cognitivo.

4. ¿Qué tan conocido es el proyecto entre la ciudadanía quiteña?

Como es una propuesta nueva, me parece que todavía no es lo suficientemente conocido a excepción de los lugares donde se está aplicando la propuesta metodológica.

5. ¿Existe algún tipo de difusión para socializar o dar a conocer más el proyecto?

No, así a nivel formal, formal no existe un proyecto digamos de difusión. Lo que se ha hecho actualmente es diferentes talleres donde se ha informado en qué consiste la propuesta, la metodología y ha sido a través de talleres pedagógicos con los facilitadores comunitarios, con los

niños y con los papás. Pero yo creo que eso ha sido más bien in situ pero no tenemos algo que llegue a todo el distrito.

6. ¿Es decir que no hay una difusión organizada?

Yo diría que no es suficiente y tiene un grado... Organizada hay, porque hay una propuesta, pero la estrategia si no. No, no. No lo hay.

7. En caso de que existiera, ¿quién estaría a cargo de realizar la difusión del proyecto y quién participaría de ella?

A mí me parece que si es que en algún momento se puede dar esta difusión tendría que estar a cargo la Secretaría de Educación, que es la que da la política educativa y también porque desde aquí es desde donde nace esta propuesta metodológica del apoyo escolar.

8. En esta difusión ¿Participarían todas las Aulas de Apoyo Escolar de manera organizada?

Yo creo que ahí tendríamos que pensar y organizar y una manera, la más adecuada y eficiente de difundir, yo no manejo mucho este tema de la difusión entonces, más bien, yo estaría, la Secretaría estaría abierta a ver posibilidades y estrategias de difusión de esta propuesta porque los beneficiarios vendrían a ser los niños y niñas de 6 a 12 años.

9. Me dice que la Secretaría está abierta a una propuesta de difusión, ¿piensa que podría haber presupuesto para dicha propuesta?

Bueno tendríamos que plantear hacer el pequeño proyecto, plantear hacer un presupuesto. Pero antes digamos, planificar, plantear y muchas veces el Municipio trabaja mucho con autogestión, pero podríamos buscar auspicios, de pronto se me ocurre, o se puede invitar a que conozcan y a mucha gente le parece interesante y ha habido ya iniciativas pero que se han quedado en los ofrecimientos no.

10. ¿Cómo ayudaría esta difusión al proyecto?

Muchísimo, en cobertura se llegaría realmente a todos los distritos, a todos los circuitos. Se podría promocionar más en cada CDC, en los barrios, en los sectores y sobre todo con esa función también ampliaríamos la atención a los niños de 6 a 12 años de edad y a las familias, que eso es lo fundamental.

11. ¿Tiene el proyecto la acogida deseada, por qué?

A los sitios, a los circuitos a donde hemos llegado sí, realmente rebasan la capacidad de atención y tenemos que también ir pensando cómo se puede esto ir ampliando o buscando algún proceso que les permita avanzar con las orientaciones generales que se da desde aquí.

12. ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el proyecto?

Una fortaleza sería digamos que hay una propuesta pedagógica con un enfoque y una metodología completamente sistémica que responde también a la política de inclusión educativa que plantea el estado mediante la Secretaría de Educación. También una fortaleza es que hay una política y hay un mandato de hacer el apoyo escolar dentro de la inclusión educativa. También puede ser que hay montones de niños esperando esta propuesta, muchísimos padres que ya conocen y han puesto, digamos, su esperanza ahí y sobretodo que es una contribución sumamente importante porque es un apoyo escolar alternativo y que sí puede ser un buen instrumento para que mejore la calidad de educación en el país.

Una debilidad, bueno, quizá la debilidad interna es la falta de presupuesto para poder cubrir el material lúdico, el pedagógico, los facilitadores, también para estructurar una difusión que vaya paulatinamente las dos. Yo creo que la propuesta también tiene que ir con su respectiva sensibilización, promoción, difusión y aplicación. Al menos algunos pasos están dados pero en esos otros estamos débiles.

Las oportunidades es que hay mucho interés en otros espacios y también es que se puede lograr una difusión adecuada para poder articularnos tal vez con otras instituciones del mismo gobierno y quizá también abrir otros espacios de responsabilidad social que puedan apoyar. También puede ser una oportunidad, a través de las Aulas de Apoyo Escolar que se deje de estigmatizar al niño y decirle que es un vago, o niños que tienen dificultad de aprendizaje, no necesariamente esas dificultades son generadas por deficiencias en el niño en absoluto. Pueden ser generadas por falta de metodología, por falta de mediación pedagógica, por una relación desigual en la escuela o también por situaciones estructurales que ya están fuera de alcance. Del hogar, de la sociedad, del imaginario que tiene la sociedad del niño.

Las amenazas tal vez que por falta de presupuesto no se llegue a difundir esto o el proyecto se quede estancado. Creo que sería esa la amenaza.

13. ¿Cómo ve usted al apoyo de la Secretaría como institución o del Municipio como institución al proyecto?

Cien por ciento de apoyo y cien por ciento de confianza y yo diría que parte de la Secretaría es, más bien, está llevando la Secretaría a través del departamento de inclusión educativa todas estas propuestas que responden a la política nacional del estado.

14. ¿Cuál es la diferencia entre las Aulas de Apoyo Escolar y los otros proyectos del programa de Inclusión Educativa, por ejemplo se puede ver mucha publicidad sobre el Ciclo Básico Acelerado, por qué no de las Aulas de Apoyo Escolar?

Claro, yo te decía, digamos la Secretaría a través del departamento de Inclusión Educativa tiene tres programas. El Ciclo Básico Acelerado, las Escuelas de Calidad y las Aulas de Apoyo Escolar, el cual está enfocado al sostenimiento escolar. El ciclo básico a la reinserción y las PEC (Programa de Escuelas de Calidad) a mejorar la calidad. Claro, yo, la explicación que me doy es que son proyectos que de alguna manera tienen su experiencia, tienen algunos años y se han ido perfilando y también en lo de la autogestión yo creo que tienen una buena estrategia de promoción y difusión. Como yo te decía, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar si bien es cierto funcionó antes pero de una manera muy, muy tradicional. Por lo que es nuevo y por lo que queremos ver que posibilidades y estrategias de difusión promocional puede haber para poder cumplir con los objetivos.

15. ¿Cómo cree que el proyecto es percibido por la ciudadanía?

Yo lo que te podría decir es una visión muy, las percepciones parciales de las personas que viven en los sectores donde funcionan las Aulas y yo tengo, alguna vez hicimos un taller. Las percepciones de los padres y de las madres es bastante positiva. Algunos tienen un poco de dudas al comienzo obviamente, pero la percepción es que están bien, que sus hijos se sienten apoyados y tienen un lugar donde estar, un lugar de protección y de seguridad. También en algunos sectores se ha hecho articulaciones con las escuelitas pero todavía es muy limitado y de alguna manera también los profesores de las instituciones educativas donde van los niños ven como una opción utilizar ciertos recursos lúdicos y pedagógicos para mejorar el proceso de aprendizaje y el trabajo en el aula. Me parece que eso es importante, entonces tiene algunas áreas donde despistarse y vincularse. Y la otra serían los facilitadores comunitarios o algunos docentes que están a cargo del aula de apoyo escolar de su sector y también la percepción es bastante positiva, les parece una experiencia innovadora aunque también han manifestado sus dudas, sus inquietudes. Pero también ellos han ido saboreando su creatividad y la mayoría de ellos, a pesar de sus incertidumbres, ven que es un proyecto que aporta mucho a los niños sobretodo y a las familias. A los niños especialmente en el sostenimiento escolar.

16. ¿Es decir que en la medida que el proyecto, su propuesta y su metodología es conocida la gente responde positivamente? Por lo que hay que dar a conocer la idea principal y la metodología del proyecto.

Definitivamente que sí, también me parece que hay que dar una voz a los niños porque lo interesante del proyecto me parece que a pesar de que tenemos una limitada difusión y promoción se han abierto los espacios en los CDC y los facilitadores y encargados han abierto sus brazos a los niños y han sido los mismos niños que van los que se han encargado de promover y difundir el trabajo que se hace ahí. Eso me parece fundamental y lo que ahora como es primer momento, no son los

adultos los que promueven esto, sino los niños. La vivencia de los niños es lo que les hace promover y eso sería interesante que se tome en cuenta en el proceso y la estrategia de difusión. Porque muchas veces se ha hecho desde las instituciones, desde los padres, desde el adulto y no desde la vivencia y la voz de los niños. Si tu algún rato tienes la oportunidad de ir otra vez y conversar con ellos, no te van a decir un discurso preparado, sino la vivencia es lo que ellos te dicen, espontáneamente. Igual los facilitadores no te van a decir un discurso, sino el proceso que ellos van teniendo con los niños. Y obviamente lo que sí está claro es que ellos tienen que seguir una metodología lúdica, una metodología también estructurada, una actividad grupal para que se dé este proceso integral de sostenimiento escolar.

17. ¿Cuál es la proyección deseada para las Aulas de Apoyo Escolar?

Yo quisiera que se vaya consolidando esta propuesta porque hay niños que la requieren, hay una demanda de la sociedad, de los sectores, del circuito. Y que también tenga la coherencia y sobre todo la sustentabilidad que entre también dentro de la política de inclusión educativa que es fundamental. Para que no quede un proyecto que sólo duró el tiempo de un periodo presidencial sino que vaya más allá para que la inclusión educativa pueda trascender porque el sostenimiento escolar debe ser de toda la vida, mientras existan niños. Porque son espacios de y para ellos

ANEXO #2**Entrevista con Darío Ramos Grijalva,
Coordinador de la carrera de Comunicación
Organizacional de la UTE**

Transcrito textualmente de la grabación de la entrevista realizada el día martes 20 de diciembre de 2011 en las instalaciones de la UTE.



1. Bueno, primeramente su nombre, especialidad...

Ya, a ver, yo me llamo Darío Ramos Grijalva. Tengo una licenciatura en relaciones públicas y comunicación organizacional. A parte tengo una maestría en educación y desarrollo social, tengo una especialidad en comunicación empresarial también y tengo una especialidad en locución y redacción para medios audiovisuales.

Bueno, empezamos entonces :¿Conoce lo que es el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio?

Ya, la verdad, pocos comentarios al respecto. Creo que sí tengo que familiarizarme un poco más con el proyecto, pero no le conozco del todo.

2. Bueno, como le decía es un proyecto para niños de seis a doce años

Sí, por lo que me acabas de decir me acabo de enterar y ya más o menos entiendo cual es la misión del proyecto.

3. Entonces, mi proyecto de tesis está enfocado en dar a conocer a la ciudadanía el proyecto y difundirlo para que pueda evolucionar y crecer de manera apropiada y de manera coherente con los objetivos planteados por el proyecto. Realicé una investigación y en ella se ve plasmado que la mayoría de los quiteños que conocen el proyecto lo ven como una buena iniciativa y los que no lo conocen también creen que el proyecto es por una buena causa. Pero aún así la imagen del proyecto no es la deseada. Especialmente debido a que los que conocen el proyecto lo ven como un lugar donde únicamente se va a hacer deberes dirigidos y no creen que funciona muy bien. ¿A qué cree que esto se debe?

Bueno, parecería que el proyecto como que no está bien posicionado, me da la impresión. Es decir, parece que la imagen del proyecto está en un nivel bajo si se quiere no. Bueno, la verdad es que yo creo que con el actual alcalde y su gestión parece que los quiteños en general no están como muy conformes que digamos. Independientemente de que ahora

el hombre esté con una fuerte propaganda respecto a lo que hace, incluso hay mucha publicidad institucional. Pero, yo sí creo que algo tiene que ver el hecho de que esa imagen que puede endosar, en este caso el señor alcalde, al proyecto si le puede disminuir, a la imagen del proyecto como tal. Pero tengo la impresión de que si el proyecto un poco se desvinculara de la imagen del señor alcalde entiendo que si no está posicionado del todo es porque falta más promoción, porque falta más difusión obviamente.

4. ¿Piensa que el proyecto (de Aulas de Apoyo Escolar) necesita apoyarse y ayudarse de la comunicación y planificarla para poder ser más conocido y funcionar mejor?

Desde luego. Yo no se como estén las políticas de comunicación del municipio en este momento. No se quien las dirija, no se cuales son los planes específicos de comunicación para cada proyecto la verdad. Pero por supuesto que la comunicación al ser el eje transversal de todas las actividades de una organización así sea pública o privada es obvio que eso va a ayudar mucho y desde luego que va a ayudar a que se posicione el proyecto siempre y cuando lo hagamos de una forma planificada, de una forma simétrica, de una forma concienciada además no. Porque se entiende que detrás de esto debería haber un planificador, un estratega de la comunicación que sepa a quien quiere llegar con este proyecto.

5. Claro, es difícil porque en el Municipio existe la Secretaría de Comunicación pero no tiene nada que ver con la de Educación y para poder comunicar algo, eso tiene que pasar por muchos lugares, por lo que básicamente todo proyecto ahí funciona y maneja su comunicación independientemente y generalmente no hay un especialista. Pero bueno, ¿Qué papel juegan la comunicación corporativa y las relaciones públicas en la difusión y en el crecimiento de un proyecto de este tipo?

A ver, el papel que juega es fundamental. Yo hace un momento estaba revisando los alcances y las funciones de la comunicación corporativa y créeme que la comunicación corporativa en principio es un modelo, es un enfoque. O sea es un conjunto de herramientas que uno utiliza pero de forma planificada. De tal modo que si yo parto de una estrategia de comunicación global, en donde se le vincule a la estrategia de comunicación con el plan de negocios de cualquier organización, de cualquier institución. Se supone que ahí la comunicación ayudará a conseguir los objetivos que persigue cada institución y cada organización. De modo que esa es una relación y es un mandato que no se puede separar. Yo no puedo plantear mis objetivos empresariales sin tener en cuenta la comunicación organizacional. Y en una empresa pública, todos sabemos cual es su misión, es trabajar en beneficio de la comunidad. Por lo tanto la comunicación debe ir enfocada hacia esa

finalidad y de ahí si yo poder establecer cómo me ayudaría de las relaciones públicas, cómo me ayudaría en publicidad, cómo me ayudaría la promoción, cómo me ayudaría el diseño gráfico. Precisamente para cumplir con esos objetivos. Entonces el rol y el papel es fundamentalísimo.

6. Bueno y entre estas herramientas es necesaria la difusión. ¿Cuáles serían los medios adecuados para la difundir un proyecto de este tipo?

Bueno, de acuerdo a lo que conversábamos hace un ratito, se entiende que si los beneficiarios van a ser los niños de 6 a 12 años, se supone que los padres de estos chicos estarán aproximadamente entre los 35 – 40 años de edad, tratando un poco de generalizarle al público. Entonces yo veo que aquí los medios adecuados bien podrían ser de todo tipo. Por ejemplo virtuales, yo me atrevería a trabajar con medios que sean más propios de las relaciones públicas en caso de que no haya mucho financiamiento. Y por supuesto cada cierto tiempo vincular las actividades del señor alcalde de alguna manera. Bueno ahí un poco sería un análisis mucho más personal y estratégico es decir si no me beneficia en nada endosar la imagen del alcalde al proyecto mejor no hacerlo. Hay que hacer que el proyecto tenga su propia estrategia de identidad. Entonces en función de eso tratar o procurar, vuelvo y repito, utilizar medios que sean más de puerta a puerta o de boca a boca que en realidad en este tipo de eventos comunitarios son los que más pegan. Obviamente no podemos descartar la publicidad y la comunicación masiva, pero si el problema es el presupuesto habría que recurrir a otro tipo de herramientas.

7. Se realizó una investigación a una muestra entre la ciudadanía quiteña en general y en ella se pudo concluir que la gente prefiere recibir información mediante las redes sociales. ¿Se trata esta de una buena herramienta para un proyecto como comunitario, por qué?

Si como te dije hace un momento. Yo no descartaría esa posibilidad. Ahora, no le volcaría toda la responsabilidad de difusión a las redes sociales. Me parece que es un medio alternativo, me parece que es un medio que bien podría contribuir a un medio primario. A la hora que yo haga mi planificación de medios, debo tener muy claro cual va a ser mi medio principal luego mi medio secundario y luego mi terciario. Entonces yo creo que aquí, un rol importante sí jugarían las redes sociales pero como un refuerzo. Yo lo pondría como un medio terciario. Por la simple y llana razón de que las redes sociales se han convertido un poco en ese espacio para comentar del vecino, del amigo, es decir, se centra un poco más en los actos sociales y la poca experiencia que

yo tengo en redes sociales o la mucha que pueda tener, me demuestra que cuando, por ejemplo en el Facebook, si yo tengo una aplicación corporativa, es muy poca la respuesta. No se si investigaste sobre eso pero, has visto que hay muchas aplicaciones sobre el Facebook de negocios por ejemplo, que habría que hacer un análisis de impacto para ver como les está yendo. Pero en lo personal te puedo decir que no pega tanto. Ahora, evidentemente habría que ver el tipo de negocio. Probablemente, como esto tiene un sentido mucho más comunitario, mucho más social, a lo mejor me estoy dando con la piedra en la boca. Pero yo no la tendría como la primera opción a las redes sociales.

- 8. Claro, sería aplicada por la razón de que el proyecto se maneja con un presupuesto muy bajo. Más que nada como una herramienta que funcione internamente, o sea entre los niños que acuden a las aulas para que sus padres puedan ver a sus hijos en ello y también para apoyar a eventos. En ese sentido, ¿es una buena herramienta?**

Yo te decía que, en ese sentido, los que ahora son padres de estos chicos que son los '.com', que su mayoría son gente de la generación 'X' que nació alrededor de 1970 – 75, sí son usuarios del Facebook, pero, vuelvo y repito. Me da la impresión de que esta generación no utiliza el Facebook como una fuente de información sino más bien lo utiliza como una fuente de interacción con sus amigos que no han visto desde la escuela, entonces a mí me parece que no va a ser más efectivo.

- 9. Como le decía, el presupuesto del proyecto es muy apretado, entonces prácticamente no hay espacio para la comunicación, no alcanza y para ellos no es una prioridad porque la prioridad va en lo didáctico y pedagógico. Por lo que resulta necesario conseguir 'publicity' para difundir el proyecto porque muchos de los padres y de la muestra en la que se realizó la investigación prefiere también los medios masivos. ¿Piensa que las AAE son un tema atractivo para los medios con el que se puede lograr 'publicity'?**

Claro, desde luego, eso es indudable. Yo creo que si nosotros empezamos a generar 'publicity' sobre este proyecto, sin temor a equivocarme creo que los medios si van a hacer que la noticia trascienda. No sería la primera vez que lo hacen de hecho, los medios están interesados por tratar de recaudar este tipo de información. Porque la verdad es que a veces los medios y los noticieros están atiborrados de crónicas rojas etc. Entonces yo creo que la gente sí necesita un poco de frescura. Hay canales que lo están haciendo muy bien que no voy a mencionar para que no piensen que les estoy haciendo publicidad pero hay quienes lo hacen bien y yo creo que encantados de la vida van a atender a cualquier invitación de este proyecto y por que no hacer la cobertura de cómo trabaja la gente en

este proyecto. Me parece que el 'publicity' pegaría mucho más que las redes sociales.

10. Exactamente, es una de las principales opciones. ¿Qué otras formas de difusión de bajo costo pueden ser utilizadas como alternativa al 'publicity'?

Yo presentaría el uso de, por ejemplo, la visita puerta a puerta. Es decir, un poco hacer un mapeo de los posibles barrios que se van a beneficiar con este servicio e ir golpeando las puertas e invitarles en una suerte incluso de perifoneo también. Para que la gente del barrio se entere de este tipo de cosas. Esto funciona muy bien en comunicación comunitaria, yo me atrevería a manejar este tipo de herramientas más directas.

11. ¿Cuáles son las principales herramientas de comunicación corporativa y relaciones públicas que pueden ser aplicadas para difundir una propuesta de bajo presupuesto en comunicación además de las mencionadas anteriormente?

Además de las que ya te mencioné porque creo que ya agotamos el tema. Es decir mantener una estrategia permanente de jornadas de puertas abiertas en donde podríamos utilizar el puerta a puerta, el boca a boca, evidentemente 'publicity', redes sociales, se me ocurre por ahí también hacer un trabajo mancomunado con los líderes comunitarios de cada barrio donde vayamos, hacer un comité por ejemplo. De vecinos interesados que sean ellos quienes lleven la voz cantante y difundan el proyecto, un poco relacionar la comunidad. Identificar líderes, estructurar comités y que sean los propios actores, los beneficiarios los que saquen adelante este proyecto.

12. Una de las estrategias planteadas es realizar un contacto con el sector universitario para obtener de ellos capacitación para los docentes de las Aulas de Apoyo Escolar y también charlas de expertos para los niños y niñas sobre higiene, educación sexual y temas relevantes. ¿Cómo debe ser realizado el contacto o el acercamiento al sector universitario para poder poner en práctica esta estrategia?

Verás, varias universidades, por cuestiones incluso de acreditación, están trabajando mucho en el tema de vinculación con la colectividad, habrá algunas que encantados de la vida asistan a este llamado y esto beneficiaría a varios públicos, es decir la comunidad local, la universidad porque tiene que demostrar que en efecto está haciendo vinculación y por supuesto los chiquillos y los docentes que se van a capacitar. Entonces yo sí creo que más bien estaríamos abriendo puertas para que las universidades así puedan desarrollar sus políticas de vinculación con

la comunidad, involucrarse en este proyecto. Y si vas por ese lado entiendo que le va a interesar bastante.

13. Exactamente, es por ese lado. Bueno, ¿cómo cree que debe ser organizada la comunicación interna en un proyecto como este, que se encuentra esparcido por la ciudad?

Bueno tú te refieres a la comunicación interna en este caso ¿entre los que están propiciando el proyecto?

14. Sí, internamente. Entre lo que sería Secretaría de Educación y todos los que están a cargo en todos los barrios y parroquias de las Aulas de Apoyo Escolar.

Ya, perfecto. Verás, de lo que se trata es de tener una retroalimentación permanente, de lo que está sucediendo y lo que está pasando. Yo por ejemplo ahí me atrevería a estructurar una coordinación de comunicación que esté conformada de alguna forma por un comité. En donde esté un representante de la Secretaría de Educación para darle cierta importancia a este comité. Que seamos capaces de involucrar en este comité a un representante o al encargado del proyecto en determinado barrio y hacer juntas asesoras o juntas administrativas en donde se vayan evaluando los pasos que se van dando. Si nosotros no coordinamos o no establecemos políticas de coordinación de la comunicación, obviamente la comunicación va a estar algo dispersa. Entonces yo te recomiendo hacer, se podría crear una coordinación. Por ejemplo hay una técnica que se llama carrusel, en donde hay comités o representantes de los comités que se van involucrando en la estrategia de comunicación, entonces pasan a ser responsables directos. Es que si nosotros no le damos rostro a la responsabilidad de cada proyecto comunitario no vas a llegar a ningún lado.

15. Bueno, es difícil porque hay una persona que representa a la Secretaría de Educación y esta persona básicamente hace todo y no alcanza a reunirse con todos porque el proyecto es grande y disperso por todos los sectores de la ciudad y eso hace que no todos puedan asistir a las reuniones y vuelve difícil a la comunicación.

A mí se me ocurre pensar que deberíamos crear estos comités de coordinación de comunicación pero sin burocratizarlos, es decir tratar de aligerarlos en lo posible para que en realidad ayuden a coordinar la comunicación. Si hablamos de cierta autonomía, pues entonces delegar funciones y dotarles de cierta capacidad de decisión y de liderazgo a cada uno de los responsables para que sean ellos los que tomen decisiones sobre la marcha y no que tengan que estar reportándose permanentemente a la secretaría.

16. Bueno, y por último, finalmente. Es posible desvincular la imagen de la Alcaldía con la del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar? ¿Cómo?

Sí, lo que pasa es que aquí ya hablamos de políticas. Por ejemplo yo creo que antes deberíamos sentar una política de comunicación de imagen y deberíamos también sentar una política de comunicación de identidad. Entonces yo aquí sugiero, si es que al señor Barrera no le quieren mucho aquí en Quito, yo recomendaría que se trabaje una política de imagen unitaria, donde el proyecto crezca por sí solo.

17. Claro, esa es la idea, que el proyecto pueda trascender de cualquier administración.

Exactamente, como cualquier otro producto no, que crezca, que complete su ciclo de vida, que perezca si quieres. Y además darle una identidad independiente de la marca corporativa que en este caso sería el Municipio. Darle una identidad de producto si quieres y hacer que precisamente este se desenvuelva según el mercado. Bueno yo creo que sí, es cuestión de establecer políticas nada más.

18. ¿Cómo se puede llegar a esa identidad?

Bueno, entiendo que tu ya has hecho la investigación necesaria, se entiende que no nos podemos desvincular de todo el municipio porque a fin de cuentas es un proyecto. Pero al menos podemos partir de ciertos valores que persigue el Municipio, de ciertas políticas y eso se convierte para nosotros, para este proyecto en una directriz y una vez que sentamos directrices establecemos nuestra política de imagen que puede ser de acuerdo a lo que dicen los expertos como Scheinsohn por ejemplo, que puede ser una política centrípeta, puede ser una política centrífuga. Y una vez que establezcas esa política de imagen en donde digas claramente que no quieres vincularte con la imagen del alcalde. La idea sería decir un poco diplomáticamente que nos vamos a desvincular de la imagen del alcalde porque de acuerdo a las investigaciones parece ser que esa relación no está ayudando. Probablemente te despidan por decir eso [risas] pero si es en beneficio del proyecto se entiende que van a aceptarlo. Y cuando tu escojas por ejemplo aquella política de imagen en donde te desvinculas en imagen pero no administrativamente porque tú eres el proyecto entonces claro, de alguna manera vas a seguir obedeciendo ciertas políticas administrativas pero como es una empresa pública entiendo que habrá muchas cosas. Pero en cuanto a política de comunicación si habrá que desvincularse y escoger una mejor política de imagen. Una vez que tengas esa política de imagen, definir otra política de identidad. Cómo me quiero ver, como identidad de marca, como identidad de sub-marca, como identidad de producto, o quiero que lo que hace el Municipio me ampare, el efecto sombrilla. Es decir, funcionar bajo esos parámetros.

Pero si eso no es tan beneficiario entonces sentar otra política de identidad de producto. Eso lamentablemente no lo hacen muy bien que digamos, o sea no es una tendencia que se haga precisamente en este tipo de proyectos, esto se da más en marcas, en productos de consumo masivo. Pero yo me atrevería un poco a jugar con estos conceptos y a aplicarlos en esta propuesta porque sabemos y no es secreto para nadie que desafortunadamente la imagen del alcalde no nos va a contribuir mucho y una vez que el proyecto alcance el posicionamiento que queremos entonces podemos endosarle, nosotros como proyecto, imagen al alcalde.

ANEXO #3

Entrevista padre de familia – Aida Vélez, madre de tres niños

**Aula de Apoyo Escolar – La Tola
2 de junio de 2011**



¿Me puede decir su nombre por favor?

Aida Vélez.

¿A qué escuela acuden sus hijos por las mañanas?

Ellos están en la Escuela Don Bosco, son tres

¿Cuántos años tienen?

Once, siete y seis.

¿Y los tres vienen siempre acá al Aula de Apoyo Escolar de La Tola?

Siempre y cuando yo no esté en la casa porque en la casa se dedican a la televisión y a la compu entonces acá si les ayudan.

¿Cuánto tiempo llevan sus hijos asistiendo al programa de Aulas de Apoyo Escolar?

Casi dos años, el año pasado y este.

¿Por qué decidió enviarles a las Aulas de Apoyo Escolar?

Porque yo les conozco a las chicas que tienen buen carácter, entonces me siento en confianza de que les van a ayudar.

¿Cómo definiría usted a las Aulas de Apoyo Escolar, cuál cree que es el propósito de las mismas para usted?

Bueno o sea, para mí es de que acá reciban ayuda de parte de este centro en el sentido de las tareas y en el sentido del ambiente también porque no hay ambiente de televisión y esas cosas. Entonces más bien acá hay juegos didácticos en el momento que ellos terminan

¿Usted sabe qué actividades realizan su hijos en las Aulas?

Sí, bueno, o sea, cuando yo he venido primeramente les hacen hacer los deberes. O sea se sientan a hacer los deberes y si quieren ayuda les piden a las chicas. Y cuando terminan hay material didáctico el cual les sirve incluso para lo que son sumas multiplicaciones, y a veces también cuando un poco como ya todo es todo a diario también salen un poco acá al patio a jugar. A pesar de que es un poco pequeño pero o para mi en ese sentido o sea yo presiento de que hace falta un poquito más de espacio.

¿Con qué frecuencia asiste sus hijos a las Aulas, cada semana?

Todos los días, a veces, cuando no asisten es cuando no tienen clases.

Pero en general, ¿vienen de lunes a viernes, todos los días?

Así es.

¿Se siente a gusto de que sus hijos estén asistiendo a las Aulas de Apoyo Escolar?

Sí.

¿Cree que existe una mejora en el rendimiento académico de sus hijos desde que asisten a las Aulas de Apoyo Escolar?

Sí, más bien o sea, como le digo, yo me siento contenta es porque yo se de que acá no están en la televisión ni en la computadora como es en la casa cuando uno sale, como yo trabajo, salgo. Entonces ellos se quedan en la computadora y a la hora que yo regreso a esa hora recién empezamos a hacer los deberes. Entonces acá ese es el propósito de que hagan y luego jueguen.

¿Entonces si ha habido una mejora desde que vienen?

Sí, sí.

¿Conoce la metodología utilizada en las Aulas de Apoyo Escolar?

Sí, a nosotros nos invitaron acá a una reunión en la cual nos explicaban de lo que se trata, del material que tienen acá.

¿Y de qué se trata?

Didáctico en lo que se refiere, en lo que son sumas. Usan bolitas, usan esas regletas de colores, igual figuritas para lo que son rompecabezas y eso. Destrezas.

¿Les gusta venir a sus hijos?

Sí, a la más chiquita sobre todo le gustan los rompecabezas, armar. Se divierten.

¿Qué piensa acerca de dicha metodología, cuál es su percepción de ella?

Creo que está bien, o sea, que está bien que se preocupen de los niños, que las mamás a veces no tenemos tiempo de estar con ellos con los deberes. Aparte de que como que juegan y de paso aprenden, o sea no se sienten como obligados a hacer los deberes.

¿Es diferente la metodología de las Aulas a la de las escuelas?

Claro, sí. Es que acá no hay una forma de decir te califico esto, te califico lo otro. O sea son libres.

¿Qué expectativas tiene del proyecto para usted y sus hijos?

Que será, o sea de que sean chicos preocupados por sus estudios. De que acá se trata de que o sea que no estén en la calle, de que no estén en la casa solos, de que esto siga adelante para que los chicos puedan seguir mejorando en los estudios.

¿Cómo se enteró del proyecto?

Bueno yo me enteré del proyecto porque yo también prácticamente me inicié aquí en lo que es el curso de computación, me invitaron.

¿Cómo le llegó la invitación?

De parte de las personas organizadoras de acá. Con ellas empezamos, entonces ahí de comienzo, como era nuevo, necesitaban niños que vengan acá, y como yo tengo tres, entonces para mí fue una alternativa prácticamente porque yo trabajaba medio tiempo entonces el otro tiempo entonces, para que estén en casa a veces en lo que son juegos y eso, preferible de que vengan acá.

¿Y cómo le llegó esta invitación?

Eso le digo, o sea cuando se inauguró esta casa, se inauguró con los cursos estos de computación y de gastronomía. Entonces nos invitaron acá. Yo ya vivo acá once años. Entonces nos invitaron y desde ahí siempre estamos en contacto y cuando hay alguna cosa que nos interese siempre estamos acá.

¿Qué tan conocido es el proyecto en su sector?

En este sector creo que es conocido, o sea la mayoría aquí, incluso lo que es de la escolita Atahualpa, la Eloy Alfaro, de lo que yo tengo conocimiento el Don Bosco vienen acá. Más que todo yo pienso que esto es para los niños que no tienen a los papás en la casa, o sea no tienen como una guía prácticamente.

¿Por qué razón decidió involucrar a su hijos en el proyecto?

O sea eso le digo, por lo que es una forma diferente de aprender.

¿Cuáles, según su percepción o su punto de vista, son las ventajas de un proyecto como este? No solo para usted y sus hijos sino para la sociedad quiteña.

Las ventajas es de que los chicos no estén en la calle porque desde chiquitos como los padres no estamos en casa, ellos si no hay nadie salen a la calle y encuentran cosas de todo tipo y cosas malas, entonces, para mí esto es lo que a los chicos les ayuda en la mentalidad en sí y en cosas buenas.

¿Qué cree que se debería cambiar o mejorar en el proyecto?

Que será, o sea yo pienso que necesitan a otra persona aquí porque hay bastantes chicos y como que no se dan abastos porque hay chicos que en verdad tienen problemas de lo que es académico entonces no se dan abastos. O sea hay niños que o sea si saben, vienen, hacen el deber y preguntan tal cosas. Pero hay niños que exclusivamente las profesoras acá se dedican a ellos.

Bueno y, por último ¿cree que el proyecto necesita más difusión?

Yo creo que sí, o sea acá saben que existe esto pero no saben que tipo de materiales se utiliza ni la metodología entonces yo pienso que si hace falta un poquito más profundizar en eso.

Eso es todo, muchísimas gracias, que tenga un buen día.

ANEXO #4

Ana Isabel Yango – 9 años
Aula de Apoyo Escolar – La Tola
Miércoles 1ro de junio de 2011



¿Me puedes decir tu nombre?

Ana Isabel Yango.

Cuántos años tienes?

Nueve.

¿Cuánto tiempo llevas viniendo a las Aulas?

Desde que iniciaron, una semana más.

Más o menos, ¿cuánto tiempo es esto?

Mas o menos un año, no me acuerdo.

Bueno, y ¿a qué escuela vas?

Laurel Espinoza Pólit .

Ya, y ¿cada cuanto vienes a las Aulas?

Casi todos los días.

¿Qué son para ti las Aulas de Apoyo Escolar?

Los que nos ayudan en los deberes, nos ayudan con los problemas de matemática, nos explican cómo debemos hacer los deberes, nos explican cómo debemos jugar, portarnos, así.

Chévere, y a ti, ¿te gusta venir acá en las tardes?

Sí

¿Por qué?

Porque me ayudan mucho en los deberes.

Y, ¿vienen muchos niños de tu escuela?

Sí, yo tengo una prima que está aquí y dos niños que son de mi escuela mismo. Una niña está en “Cuarto C” y la otra está en “Tercero”

Que bueno Ana Isabel, oye y, ¿te gustan los profesores de aquí?

Sí.

¿Y los de tu escuela?

También.

Cuéntame, ¿qué hacen en general aquí en las aulas? Dime como es un día normal aquí.

Ya, aquí ellos terminan de hacer los deberes, se ponen a jugar, piden unas hojas para pintar, si ya terminan le piden otra hoja, así.

¿Y se divierten?

Sí.

Que bien, ¿crees que venir acá te ayuda a entender mejor lo que aprendes en la escuela?

Sí. Yo no entiendo y aquí me explican y yo cojo y hago mis deberes. Y cuando termino les hago revisar.

¿Por qué decidieron tus papis mandarte acá?

Es que mis papis vinieron aquí y mi mamá me dijo: hay una escuela así acá en La Tola. Y mi papá me vino a inscribir acá y desde ahí ya estoy aquí.

¿Y les gusta a tus papis que vengas?

Sí, es que cuando vengo acá, yo en los deberes me saco veinte, en inglés veinte y así.

¿Y antes no te sacabas veinte?

Máximo me sacaba diecinueve, en cambio aquí me saco veinte.

¿En serio? Que bueno Ana Isabel. Esa era la última pregunta, gracias!

Bueno

ANEXO #5
Andy – 8 Años
Aula de Apoyo Escolar – San Diego
Miércoles 1ro de junio de 2011



¿Cómo te llamas?
 Andy Suquilandi.

¿Cuántos años tienes Andy?
 Siete.

¿En qué escuela estás?
 En el Daniel Enrique Proaño.

Ya, y ¿en qué grado estás?
 En tercero.

¿Desde hace cuánto tiempo vienes a las Aulas de Apoyo Escolar?
 Desde hace años

¿Cuántos años?
 No años, meses.

¿Cuántos meses?
 Siete.

¿Cada cuanto vienes a las Aulas?
 Todos los días, pero solo lunes a viernes vengo.

¿Después de la escuela?
 Sí.

¿Qué son para ti las Aulas de Apoyo Escolar, para qué vienes?
 Para estudiar.

Y ¿qué es para ti este lugar?
 Es donde vengo a entender y aprender más.

¿Te gusta venir acá en las tardes Andy?
 Sí me gusta.

¿Qué te gusta más, venir acá o ir a la escuela?
 Las dos cosas [risas], iguales.

¿Y vienen muchos niños de tu escuela?
 No, solo los dos.

¿Por qué decidieron tus papis mandarte acá?

Porque no hacía los deberes en la casa.

¿Y que hacías en la casa?

Ver tele.

¿Y ahora ya haces los deberes?

Sí.

¿Te explican aquí como hacer los deberes?

Sí.

¿Te gustan los profes de aquí Andy?

Sí, me caen bien [risas].

Cuéntame, ¿qué hacen en general aquí en las aulas? Descríbeme un día normal en las Aulas de Apoyo Escolar.

Hacer las tareas.

¿Primero llegas cierto?

Sí.

¿Qué es lo primero que haces cuando llegas?

Jugar y de ahí después ya son las tres y me pongo a hacer las tareas y cuando acabo me voy a la casa.

¿Desde que vienes acá te va mejor en la escuela?

Sí.

¿Por qué?

Porque me ayudan a entender mejor.

Y la última, ¿te diviertes en las Aulas?

Ajá, sí.

Eso es todo, gracias Andy.

ANEXO #6

Antony Andrade – 11 Años
Aula de Apoyo Escolar – San Diego
Miércoles 1ro de junio de 2011



¿Me puedes decir tu nombre?

Antony Slaiter Andrade Muñoz

¿Cuántos años tienes?

Ya voy a los 12.

¿A qué escuela vas?

¿A qué escuela voy?

Sí, ¿cómo se llama tu escuela, donde vas en las mañanas?

Escuela Fiscal Mixta Inti Raymi.

Ya, y ¿te gusta la escuela?

Más o menos, no es muy buena la escuela.

¿Pero si te gusta venir acá?

Sí.

¿Cada cuánto vienes a las Aulas, cuántas veces por semana?

No mucho porque mi mamá no me deja.

¿Por qué tu mami no te deja venir a las Aulas?

Porque tengo un hermanito chiquitito y como ella trabaja y mi hermanito camina, se va por ahí y también se puede hasta perder. Entonces preferible quedarme cuidándole a mi hermano.

¿Entonces cada cuánto vienes más o menos, una vez a la semana o más?

No, solo una vez a la semana a veces.

¿Qué son para ti las Aulas de Apoyo Escolar, para qué vienes?

Son bonitas para hacer los deberes y para estar estudiando para los exámenes y todo eso.

¿Te gusta?

Sí.

¿Y vienen muchos niños de tu escuela?

Acá, solo uno, una niña que se llama Gladys y otra niña pero no se si viene hoy.

¿Te gustan los profes de aquí en las Aulas?

Sí.

¿Qué hacen aquí en las aulas? Descríbeme un día normal desde que llegas acá.

Hacer los deberes y jugar, nada más.

¿Te diviertes cuando vienes?

Más o menos.

¿Por qué más o menos?

Casi no me enseñó acá yo, de repente que vengo acá yo, de repente casi.

¿Te gustaría venir más acá?

Sí.

Eso es todo, te agradezco.

ANEXO #7
Emily Vega – 10 Años
Aula de Apoyo Escolar – Cotocollao
Miércoles 1ro de junio de 2011



¿Cómo te llamas?

Emily Vega.

¿Cuántos años tienes Emily?

Diez años.

¿Desde hace cuánto tiempo vienes a las Aulas de Apoyo Escolar?

Como hace unos ocho meses.

¿Y te gusta?

Sí.

¿Cada cuanto vienes a las Aulas?

Todos los días, de lunes a viernes.

¿Para ti qué son para ti las Aulas de Apoyo Escolar?

Que te ayudan a hacer los deberes y te ayudan a comprender lo que no comprendes.

¿Y a qué escuela vas en las mañanas?

A la Eugenio Espejo.

Ya, y ¿en qué grado estás?

En Quinto.

¿Y es diferente venir acá que ir a la escuela?

Sí porque en la escuela solo te explican y no te ayudan a comprender las cosas, solo te explican y aquí es diferente. Hay material y en la escuela no hay material.

¿Y vienen muchos niños de tu escuela?

No.

¿Te gustan los profes aquí?

Sí.

¿Cuál es la diferencia entre los profes de aquí y los de tu escuela?

Que aquí no, o sea no te llaman la atención como en la escuela y te ayudan más.

Dime Emily, ¿qué hacen en general aquí en las aulas? Descríbeme un día normal en las Aulas de Apoyo Escolar desde que llegas.

Llego, dejo la maleta ahí y quince minutos nos dejan estar aquí jugando y de ahí ya hasta las cinco y media los niños que quieren irse más temprano se van porque los que ya acaban antes deberes se van.

¿Desde que vienes acá entiendes mejor lo que te dan en la escuela, te va mejor?

Sí, me ayuda a que, como te digo a lo que no comprendo aquí me ayudan y lo que no se ellos me ayudan.

¿Y te diviertes cuando vienes acá?

Sí.

¿Crees que es bueno aprender jugando?

Sí, porque tu juegas con las matemáticas y todo y tu mientras más juegas con las matemáticas más aprendes.

Que bueno, eso es todo Emily, gracias.

Bueno

ANEXO #8
SELECCIÓN DE FOTOS EN DIFERENTES AULAS DE APOYO ESCOLAR
DE QUITO (fotos: autor)











ANEXO #9**LOGO AULAS DE APOYO ESCOLAR**

Diseño: autor

El logo ha sido diseñado a partir de la metodología transformadora de la educación que el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar propone. Tomando en cuenta que el aprendizaje lúdico actúa como eje principal para el desarrollo integral de los estudiantes, se propone una composición de imagen dinámica que lleva como elemento principal la presencia de crayones.

Asimismo, debido a que la Secretaría de Educación del Municipio de Quito es la entidad que acoge a las Aulas de Apoyo Escolar, los colores predominantes en los elementos del logo son el azul y rojo. Respondiendo así a la necesidad que tiene el proyecto de identificarse con la bandera de la ciudad que lo ampara, Quito.

En este propósito, se ha decidido complementar el logo con otro emblema, el del Municipio de Quito. Con ello se pretende apoyar a la imagen de dicha institución o apoyarse de ella, dependiendo de la percepción del receptor.

ANEXO #10

AULAS DE APOYO ESCOLAR EN FACEBOOK:

Estamos en las redes sociales ¡síguenos!

The image shows a screenshot of a Facebook profile page for 'Apoyo Escolar Quito'. The page is viewed by a user named 'Emilio Bermeo'. The profile picture features three crayons with the words 'AULAS DE APOYO ESCOLAR' written on them. The page includes a navigation menu on the left with options like Wall, Info, Photos, and Friends. The main content area displays the page name, location (Quito, Ecuador), and various sections: 'Work and education' listing 'SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DMQ' and 'AULAS DE APOYO ESCOLAR'; 'Philosophy' with 'Educación integral lúdica' and 'Sistémica Incluyente Alternativa Diversa Complementaria'; 'Favourite quotations' with the text 'Estamos en las redes sociales ¡Síguenos!'; 'Basic Information' describing the organization's mission; and 'Contact Information' with the email 'apoyoescolarquito@yahoo.com'.

facebook Search Emilio Bermeo Home

Apoyo Escolar Quito Friends Subscribed Message

Worked at SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DMQ Lives in Quito, Ecuador
From Quito, Ecuador

Work and education

Employers SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DMQ
▪ AULAS DE APOYO ESCOLAR

Philosophy

Political Views Educación integral lúdica
Sistémica Incluyente Alternativa Diversa Complementaria

Favourite quotations Estamos en las redes sociales ¡Síguenos!

Basic Information

About Apoyo Escolar Las Aulas de Apoyo Escolar buscan implementar una propuesta integral que promueva procesos de autonomía, destrezas de desarrollo y la comprensión de aprendizajes, acordes al desarrollo emocional, social y cognitivo de los niños y niñas de seis a doce años de edad, tomando en cuenta su contexto familiar y cultural.

Contact Information

Email apoyoescolarquito@yahoo.com

ANEXO #11

BLOG INFORMATIVO DE LAS AULAS DE APOYO ESCOLAR

El blog tendrá entre sus contenidos información sobre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, noticias sobre el proyecto, reseñas sobre los eventos realizados, fotos y vínculos hacia temas de educación y metodología.

El siguiente ejemplo es la primera página de una entrada del blog que ofrece información general sobre las Aulas de Apoyo Escolar:

Classic Flipcard Magazine Mosaic Sidebar Snapshot Timeslide

JAN
19

Espacios de aprendizaje lúdico extracurricular para niños de 6 a 12 años en Quito



Las Aulas de Apoyo Escolar nacen algunos años atrás como un esfuerzo para que el rendimiento académico de los estudiantes en la escuela se vea reforzado. Sin embargo, la nueva propuesta, que tiene aproximadamente dos años de vigencia, hace hincapié en la idea de que el apoyo escolar no debe estar enfocado a las tareas dirigidas y al estudio. Es decir que el punto de vista curricular debe quedar en segundo plano para dar paso al favorecimiento de destrezas de desarrollo, amplitud de pensamiento y al fortalecimiento del proceso de crecimiento de cada estudiante.



Hecha la observación anterior, cabe agregar que el proceso de implementación de las Aulas de Apoyo Escolar consiste en la selección de una escuela o CDC que

ANEXO #12**EL BUZÓN AMIGO**

‘El buzón amigo’ estará ubicado en posiciones estratégicas de los Centros de Desarrollo Comunitario. A la vista de los padres de familia y al alcance de los niños. Todos los actores de la comunidad educativa podrán participar en el buzón, es decir: estudiantes, docentes y padres.

El buzón será abierto únicamente en las reuniones que se realizarán periódicamente en Secretaría de Educación, ante la presencia de las autoridades de las Aulas de Apoyo Escolar y los otros docentes



ANEXO #13

INVITACIÓN POR FACEBOOK A LA CASA ABIERTA DE LAS AULAS DE APOYO ESCOLAR

El evento será realizado en todas las Aulas de Apoyo Escolar. En él habrá juegos para niños y adultos, además de explicaciones acerca de la metodología utilizada y otros detalles del programa.

Además de la difusión del evento en Facebook, el evento se apoya de otras herramientas de promoción, entre las cuales se encuentran invitaciones personalizadas a diversos medios de comunicación.



The image shows a screenshot of a Facebook event page. At the top, the Facebook logo and search bar are visible. The event title is "Las Aulas de Apoyo Escolar abren sus puertas en toda la ciudad!". The event is organized by "Apoyo Escolar Quito". The date is Wednesday, 29 February 2012, from 10:00 to 13:00. The location is "En todos los Centros de Desarrollo Comunitario de QUITO y otros espacios donde funcionan las Aulas de Apoyo Escolar". The description states: "Las Aulas de Apoyo Escolar abren sus puertas a toda la ciudadanía quiteña. Habrá demostraciones de material pedagógico – lúdico, juegos para niños y adultos, y explicaciones acerca del proyecto." The page shows one person going to the event, "Apoyo Escolar Quito (Host)", and two invited people, "Nan Jordan" and "Emilio Bermeo". At the bottom, there are options to share the event via Post, Link, Photo, or Video, and a text input field for comments.

ANEXO #14**EJEMPLO DE INVITACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN A UN EVENTO DE LAS AULAS DE APOYO ESCOLAR**

Caso: Carta al editor principal de la Revista Q del Municipio con el motivo de invitar a su medio a la casa abierta.



Invitación-

Señor Juan Carlos Gómez
Director general de REVISTA Q

Las Aulas de Apoyo Escolar son parte del programa de Inclusión Educativa de la Secretaría de Educación del Municipio del DMQ, y tienen como meta proporcionar ayuda pedagógica integral gratuita para niños de 6 a 12 años de la capital en horario vespertino. El proyecto se encuentra en etapa de crecimiento y necesita ser conocido por la ciudadanía para que pueda ser utilizado por quienes lo necesitan y quienes se interesan por este tipo de aprendizaje y sus beneficios académicos.

El motivo de esta carta es el evento que se realizará el día sábado 17 de mayo a las 10h00, en el que las Aulas de Apoyo Escolar abren sus puertas en toda la ciudad para la visita del público capitalino de todas las edades. El evento será realizado simultáneamente en todos los Centros de Desarrollo Comunitario del Distrito Metropolitano de Quito y contará con la asistencia de autoridades del proyecto y de la Secretaría de Educación.

Este evento será una gran oportunidad de captar la actividad interna del proyecto y su propuesta pedagógica basada en el componente lúdico del aprendizaje para potenciar el desarrollo del estudiante. Además la presencia de los padres de familia de los estudiantes hará posible conocer la opinión del proyecto según su punto de vista en los diferentes puntos de la ciudad. Asimismo, Dara Cisneros, máxima autoridad del proyecto concederá entrevistas en el CDC de La Tola y habrá demostraciones con el material didáctico y juegos para niños y adultos en todos los centros. En fin, será una gran historia para contar.

Adjunta se encuentra una lista de los Centros de Desarrollo Comunitario donde se realizará el evento y sus respectivas direcciones.

Por su atención se le agradece.

Emilio Bermeo

Aulas de Apoyo Escolar
bermeoemilio@gmail.com
095370255

Nº	CDC	Barrio/Sector	Dirección	AAE Funcionando
1	CDC Chillogallo	Chillogallo	Luis Francisco López y Av. Mariscal Sucre 2do Piso Centro de Salud (Frente al Banco del Pichincha de Chillogallo)	1
2	CDC La Venecia	La Venecia	Calle 3 y calle G esquina	1
3	CDC Espejo	Espejo	Calle Andrés Pérez y 5ta transversal antigua casa Barrial	1
4	CDC IESS-FUT	IESS-FUT	Ajaví y Huigra, sede social de la Coop. IESS-FUT	1
5	CDC Ferroviaria	Ferroviaria Alta	Gilberto de la Cueva S12-40 y Heleodoro Ayala	1
6	CDC La Tola	La Tola	Pedro Fermín Cevallos E3 - 07 y Pasaje Bernal	1
7	CDC Guambrateca	San Marcos	San Marcos	1
8	CDC San Diego	San Diego	Chimborazo S4 - 273 (frente a la Plazoleta de San Diego)	1
9	CDC Zámbara	Zámbara	Junta Parroquial de Zámbara	1
10	CDC Nayón	Nayón	Junta Parroquial de Nayón	1
11	CDC Chavezpamba	Chavezpamba	Casa Don Bosco Chavezpamba	1
12	CDC Atacucho	Atacucho Noroccidente	Casa Comunal de Atacucho	1
13	CDC Osorio	Barrio Osorio Noroccidente	Casa de la presidenta del barrio	1
14	CDC Cotocollao	Cotocollao	Santa teresita N70-121 e Ignacio de Loyola	1

ANEXO #15 COMUNICADO DE PRENSA



Contactos:
Emilio Bermeo,
Comunicación Aulas de Apoyo Escolar
apoyoescolarquito@yahoo.com
095095370255



PARA SU PUBLICACIÓN INMEDIATA

La Secretaría de Educación del Municipio de Quito presenta a la ciudadanía de la capital su proyecto de Aulas de Apoyo Escolar

El aprendizaje se encuentra con la diversión todas las tardes en las Aulas de Apoyo Escolar, ubicadas en los Centros de Desarrollo Comunitario de la ciudad de Quito. Donde todos los niños de 6 a 12 años de edad pueden acudir de manera gratuita para reforzar lo aprendido en la escuela, realizar sus tareas y sobretodo, jugar con personas capacitadas en pedagogía y didáctica.

La Secretaría de Educación del Municipio de Quito pone a disposición de la ciudadanía estos espacios para que los padres de familia de la capital puedan trabajar sin ningún tipo de preocupaciones al saber que sus hijos se encuentran desarrollando sus destrezas, jugando y divirtiéndose en las Aulas de Apoyo Escolar.

El principal objetivo del proyecto que funciona en los diferentes Centros de

Desarrollo Comunitarios de los diferentes barrios de Quito es implementar una propuesta de Apoyo Escolar Integral que promueva procesos de autonomía, destrezas de desarrollo y la comprensión de aprendizajes. Acordes al desarrollo emocional, social y cognitivo de los niños y niñas de seis a doce años de edad, tomando en cuenta su contexto familiar y cultural.

Para lograrlo se propone que, a través del material lúdico y didáctico, el aprendizaje cumpla un proceso que además de ser divertido, impulse a la individualidad social y cognitiva del estudiante. Para más información acerca de este proyecto y del lugar más cercano donde usted puede acudir, comuníquese con la Secretaría de Educación al número 2952 556 o escribanos a la siguiente dirección: apoyoescolarquito@yahoo.com.

ANEXO #16

PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS Y AGENDA

Objetivo	Estrategia	Táctica	Semana
Socializar la información a la ciudadanía a través de medios masivos de comunicación.	Gestionar la presencia del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar en los medios escritos.	Presentar el proyecto a la ciudadanía a través de una noticia.	Primera semana de abril
Reforzar la información publicada anteriormente con la ayuda de los medios gráficos.	Tramitar la publicación de un artículo un tanto extenso en una revista.	Ampliar la información del proyecto hacia la ciudadanía, con un artículo en una revista de la ciudad como Revista Q	Segunda semana de abril
Dar a la ciudadanía todos los detalles del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar.	Gestionar una entrevista en radio para expandir la información.	-Responder a inquietudes y preguntas tanto de los periodistas como de la comunidad. -Emitir la mayor cantidad de información positiva del proyecto de AAE.	Cuarta semana de abril
Llegar a un mayor número de personas de lo que se ha logrado antes.	Gestionar una entrevista en tv para la directora del proyecto o un representante de la Secretaría de Educación, la cual puede ser acompañada de imágenes.	-Socializar el proyecto de manera audiovisual. -Ofrecer imágenes para permitir que el público pueda ver imágenes de las Aulas de Apoyo Escolar.	Segunda semana de mayo
Mantener una comunicación de medios continua con la ciudadanía.	Seguir haciendo noticias cada cierto tiempo para mantener una comunicación continua con la ciudadanía	-Contactar a diversos medios cada 2 meses para conseguir una publicación que permita a la ciudadanía saber que el proyecto de AAE sigue en vigencia y con buen funcionamiento.	Primera semana de junio en adelante

Agenda de medios en la siguiente página.

Agenda de Medios

MEDIO	SECCIÓN	CONTACTO
Diario El Quiteño. Diario de circulación gratuita, de forma impresa y digital. Distribuido todos los días miércoles.	Servicios.	Alfonso Espinoza Andrade – Editor General elquitenio@quito.gob.ec
Revista Q Revista de distribución gratuita, circula una vez al mes a través de sus 20 000 ejemplares impresos y también de forma digital.	Quito con sentido	Juan Carlos Gómez – Director General Revista Q jgomez@quito.gob.ec Secretaría de Comunicación del Municipio de Quito
Radio Municipal 102.9 FM	Buenos días Quito. Transmitido de 9 – 10 de la mañana, de lunes a viernes.	Francisco Ordóñez - Director de Radio Municipal 2286 441
Ecuavisa	Contacto en la comunidad. Transmitido de 8 a 8h30 de la mañana, de lunes a viernes para la región centro – norte del país.	Félix Narváez, Mario Guayasamin 244 8100
Diario Metro Hoy Circula de manera gratuita de lunes a viernes en la capital.	Especiales.	Juan Carlos Bermeo – Jefe de Información 2 491 840

**ANEXO #17
DOSSIER DE PRENSA**



AULAS DE APOYO ESCOLAR

Dossier de prensa corporativo

2012

ÍNDICE

- 1. Comunicado de prensa**
- 2. Antecedentes**
- 3. Modelo Educativo**
- 4. Plan de expansión**
- 5. Apuesta por la innovación**
- 6. Perfil de los usuarios**
- 7. Fotografías**

2. COMUNICADO DE PRENSA

Contactos:
Emilio Bermeo,
Comunicación Aulas de Apoyo Escolar
apoyoescolarquito@yahoo.com
095095370255



PARA SU PUBLICACIÓN INMEDIATA

La Secretaría de Educación del Municipio de Quito presenta a la ciudadanía de la capital su proyecto de Aulas de Apoyo Escolar

El aprendizaje se encuentra con la diversión todas las tardes en las Aulas de Apoyo Escolar, ubicadas en los Centros de Desarrollo Comunitario de la ciudad de Quito. Donde todos los niños de 6 a 12 años de edad pueden acudir de manera gratuita para reforzar lo aprendido en la escuela, realizar sus tareas y sobretodo, jugar con personas capacitadas en pedagogía y didáctica.

La Secretaría de Educación del Municipio de Quito pone a disposición de la ciudadanía estos espacios para que los padres de familia de la capital puedan trabajar sin ningún tipo de preocupaciones al saber que sus hijos se encuentran desarrollando sus destrezas, jugando y divirtiéndose en las Aulas de Apoyo Escolar.

El principal objetivo del proyecto que funciona en los diferentes Centros de Desarrollo Comunitarios de los diferentes barrios de Quito es implementar una propuesta de

Apoyo Escolar Integral que promueva procesos de autonomía, destrezas de desarrollo y la comprensión de aprendizajes. Acordes al desarrollo emocional, social y cognitivo de los niños y niñas de seis a doce años de edad, tomando en cuenta su contexto familiar y cultural.

Para lograrlo se propone que, a través del material lúdico y didáctico, el aprendizaje cumpla un proceso que además de ser divertido, impulse a la individualidad social y cognitiva del estudiante. Para más información acerca de este proyecto y del lugar más cercano donde usted puede acudir, comuníquese con la Secretaría de Educación al número 2952 556 o escribanos a la siguiente dirección: apoyoescolarquito@yahoo.com.





2. ANTECEDENTES

El proyecto de Aulas de Apoyo escolar nace a mediados del año 2008 como un esfuerzo para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de seis a donde años la capital. A través de ello, la Secretaría de Educación del Municipio de Quito buscaba que los estudiantes de educación básica realicen sus tareas bajo la asesoría de profesores y facilitadores en horario vespertino. Además de ello, el proyecto brinda un ambiente seguro como alternativa a sus hogares, donde muchas veces no tienen la vigilancia necesaria.

Sin embargo, en el año 2010 el programa toma otro rumbo al proponer que las tareas dirigidas pasen a segundo plano. El motivo de este cambio es un cambio metodológico que permita implementar una propuesta de Apoyo Escolar Integral que promueva procesos de autonomía, destrezas de desarrollo y la comprensión de aprendizajes, acordes al desarrollo emocional, social y cognitivo de los niños y niñas de seis a doce años de edad, tomando en cuenta su contexto familiar y cultural. Desde ese entonces, el proyecto forma parte del programa de Inclusión Educativa de la Secretaría de Educación del Municipio.

Desde que la metodología fue reorganizada, el proyecto enfrenta la necesidad de difundir esta nueva propuesta y a través de ella, crecer. Para lograrlo, es necesario que la ciudadanía conozca de qué se trata y sepa dónde se encuentra el centro más cercano donde pueden acudir para obtener más información y postularse para formar parte del proyecto.



3. MOELO EDUCATIVO

El proceso metodológico propuesto en las Aulas de Apoyo Escolar responde a la necesidad de impulsar el proceso de desarrollo de los estudiantes. Para lograrlo es prioritaria la creación de un ambiente de aprendizaje tranquilo, seguro, con afecto y calidez.

La propuesta involucra un proceso participativo de la comunidad educativa –familias, profesores, niños y niñas– en todas las fases ejecutadas y por ejecutarse: diagnóstico, planificación, capacitación, implementación, validación, aplicación, seguimiento y sistematización a corto, mediano y largo plazo.

El proceso metodológico tiene como principio fundamental la flexibilidad para responder al contexto social cultural de cada lugar, momento y características de la población objetivo. La flexibilidad permite la utilización de algunas herramientas metodológicas que permiten brindar y recoger experiencias, conocimientos y aprendizajes mutuos de la realidad educativa y la vida cotidiana de los integrantes de la comunidad educativa.

La propuesta se basa en procesos educativos no formales en la que la actividad pedagógica prioriza la ambientación y organización de espacios de aprendizajes con recursos lúdicos y didácticos, la experiencia y el hacer del niño/a, la dimensión lúdica, la reflexión y el diálogo como espacios de convergencia y búsquedas de relaciones y aprendizajes significativos entre niños/as y adultos.



4. PLAN DE EXPANSIÓN

Según se ha visto, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar necesita difundir su propuesta entre la ciudadanía quiteña. El propósito de esta difusión es expandir el proyecto para que más niños acudan a los centros y para que más padres sepan que sus hijos pueden acudir a las aulas de manera gratuita.

En ese sentido, también es precisa la expansión del personal y el incremento de materiales de trabajo. Para responder esta necesidad el proyecto cuenta con una propuesta de capacitación para nuevos profesores y facilitadores. Además, está en proceso la adquisición de recursos lúdicos y didácticos para su utilización en las aulas.

Finalmente, para que la expansión del proyecto se vea completada, los esfuerzos anteriormente mencionados deben ser complementados por el crecimiento del número de estudiantes que acude a las Aulas de Apoyo Escolar. Este incremento debe ser el resultado de la difusión del proyecto esperada, la cual se compone de acciones comunicativas.



5. APUESTA POR LA INNOVACIÓN

El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar cuenta con una propuesta centrada en mejorar la calidad de la educación en la capital desde sus raíces. Para lograr que lo que se plantea, este proyecto se apoya de los estudios de importantes investigadores de la materia, entre ellos Piaget, Maturana y Freire.

Ante estos aportes, es preciso tomar en cuenta el contexto familiar y cultural de los estudiantes y adaptar la metodología a ellos. Como resultado se obtiene una propuesta innovadora diseñada para estudiantes de la ciudad de Quito, lo que significa un hecho sin precedentes en el ámbito educativo local.

Con el fin de ser los pioneros en cuanto a educación extracurricular se refiere, las Aulas de Apoyo Escolar priorizan la mejora de los procesos de aprendizaje para evitar la deserción escolar y contribuir a mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que participan en este programa. Para lograrlo se proponen los siguientes componentes indispensables en el apoyo escolar:

- Acompañamiento de un adulto capacitado
- Biblioteca pequeña
- Arte y recreación
- Recursos didácticos
- Recursos lúdicos
- Mobiliario adecuado



6. PERFIL DE LOS USUARIOS Y RESULTADOS ESPERADOS

Todos los niños y niñas de seis a doce años –escolarizados o no– son aptos para integrarse a las actividades de apoyo escolar integral. En caso de la existencia de disfuncionalidades biológicas o fisiológicas, es necesario contar con los diagnósticos correspondientes para conocer con claridad la situación del su desarrollo del estudiante y delimitar las condiciones del apoyo escolar y familiar.

El resultado esperado a largo plazo es que los niños y niñas desarrollen procesos de aprendizaje y madurez emocional. Donde la integración social sea adecuada y exista capacidad de decisión, además de un desenvolvimiento apropiado acorde a la edad de cada individuo.

Se espera también que la actividad didáctica y lúdica de los niños y niñas favorezca el desarrollo de las competencias para una interacción autónoma con el entorno. A través de la cual se pretende facilitar la solución de dificultades, así como el desarrollo de la responsabilidad y de hábitos de concentración y orden. Fortaleciendo así las capacidades de cada estudiante y sobretodo, su autoconfianza.

Por lo tanto, al acudir a las Aulas de Apoyo Escolar, los niños y niñas pueden disfrutar del acceso a este ambiente y perfeccionar los procesos de comprensión de contenidos para mejorar su aprendizaje e incluso pueden realizar sus tareas escolares sin sentirse obligados a hacerlo.



7. FOTOGRAFÍAS



ANEXO #18

MISIÓN, VISIÓN Y FILOSOFÍA DE LAS AULAS DE APOYO ESCOLAR

Misión

Somos un proyecto de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito que busca aportar en el desarrollo psicopedagógico integral de los niños de 6 a 12 años de todos los barrios de la capital, para promover un sano crecimiento emocional, social y cognitivo de quienes son el futuro de nuestra sociedad.

Visión

Ser un proyecto ejemplar en la educación básica de Quito y del Ecuador, que marque tendencias y rompa estigmas en cuanto a la enseñanza. De manera que trascienda más allá de cualquier administración o gobierno de turno.

Filosofía

En las Aulas de Apoyo Escolar se brinda un programa educativo complementario al de las escuelas. Tomando en cuenta el contexto familiar y cultural de cada niño, además de las siguientes características.

- Sistémica
- Incluyente
- Alternativa
- Diversa
- Complementaria

ANEXO #19**CARTA A LAS UNIVERSIDADES****Caso: Propuesta a la comunidad universitaria para establecer programas de pasantías y capacitación en las Aulas de Apoyo Escolar**

Dra. Sandra Narváez

Coordinador de la carrera de Licenciatura en Educación Inicial
Bilingüe con Mención en Gestión y Adm. de Centros Infantiles
UDLA

Las Aulas de Apoyo Escolar son parte del programa de Inclusión Educativa de la Secretaría de Educación del Municipio del DMQ, y tienen como meta proporcionar ayuda pedagógica integral gratuita para niños de 6 a 12 años de la capital en horario vespertino. El proyecto se encuentra en etapa de crecimiento y ofrece una innovadora metodología que vincula al juego con el aprendizaje.

Aunque todos los Centros de Desarrollo Comunitario del Municipio donde funciona el proyecto cuentan con al menos una persona pedagógicamente competente para hacerse cargo de estos espacios, el proyecto necesita que su personal crezca para lograr cumplir con los objetivos didácticos planteados. Lamentablemente esto no es posible debido a la falta de presupuesto con la que las Aulas de Apoyo Escolar se enfrentan.

En este propósito, el motivo de la presente carta es poner a disposición a las Aulas de Apoyo Escolar como una opción para los estudiantes de la UDLA de realizar prácticas laborales. Esta propuesta resulta una gran oportunidad no solo para los estudiantes, sino también para la Universidad y su imagen como institución. Pues contribuir con un proyecto de este tipo significa un aporte directo en beneficio la sociedad.

Sin más que decirle, quedo en espera de sus comentarios y de poder llegar a un acuerdo para hacer realidad el inicio una relación simbiótica conseguida en conjunto por la UDLA, sus estudiantes y el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar.

Emilio Bermeo
Aulas de Apoyo Escolar
bermeoemilio@gmail.com
095370255

ANEXO #20

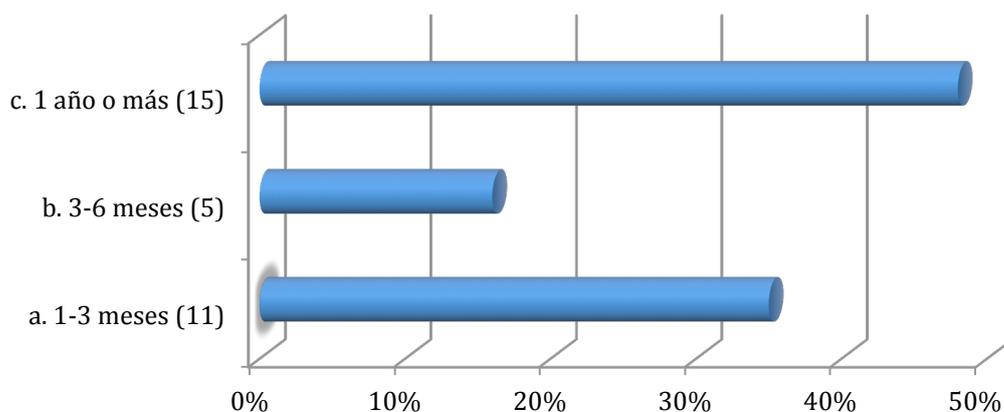
FORMATO DE ENCUESTA VACÍA

1. ¿Sabe que son las Aulas de Apoyo Escolar?
 - a. Sí
 - b. No

Si su respuesta es sí, pase a la pregunta 2 y continúe la encuesta, de caso contrario, pase a la pregunta 5 y siga con la encuesta
2. Si respondió sí, ¿cómo se enteró de su existencia?
 - a. Por una persona que hace uso de las Aulas
 - b. Porque están en su barrio
 - c. Por los medios de comunicación
 - d. Por algún evento organizado por las Aulas
 - e. Por afiches, trípticos, etc.
 - f. Otra (especifique) _____
3. ¿Piensa que el proyecto funciona de manera adecuada?
 - a. Sí
 - b. No
4. ¿Cree que es una buena iniciativa?
 - a. SI
 - b. NO
5. ¿Cree que un espacio de ayuda académica integral gratuita para estudiantes de 6 a 12 años es una buena idea?
 - a. SI
 - b. NO
6. ¿Cree que es un proyecto que debería ser difundido de manera más amplia?
 - a. SI
 - b. NO
7. ¿Por qué medios le gustaría recibir información acerca del proyecto?
 - a. Televisión
 - b. Radio
 - c. Medios escritos
 - d. Redes sociales
 - e. Eventos
 - f. Email
 - g. Otros _____
8. ¿Estaría interesado en participar en el proyecto?
 - a. SI
 - b. NO
9. ¿Si tuviera un hijo, lo involucraría en un proyecto como este?
 - a. SI
 - b. NO
10. Piensa que la gestión del Municipio de Quito es:
 - a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala
11. ¿Cree que las Aulas de Apoyo Escolar deben ser administradas por la Secretaría de Educación del Municipio de Quito?
 - a. SI
 - b. NO

ANEXO #21
SONDEO DE OPINIÓN – PROFESORES AAE

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en las Aulas de Apoyo Escolar?



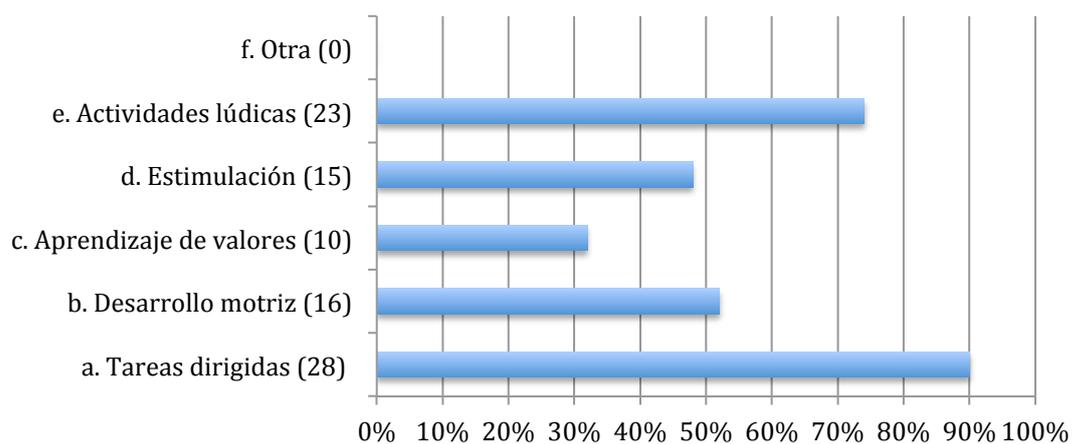
2. ¿Cómo se identifica con el proyecto?



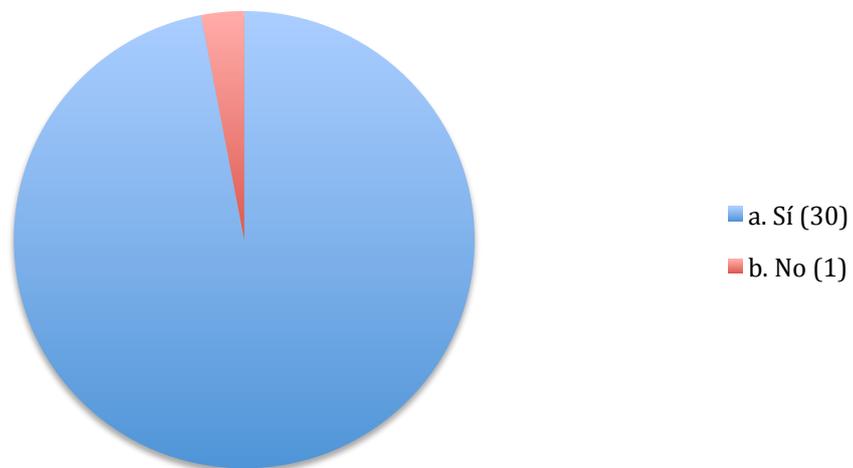
3. ¿Cuántos niños tiene usted en promedio cada tarde?



4. ¿Qué clase de actividades realizan los niños en las Aulas? (puede escoger más de una respuesta)



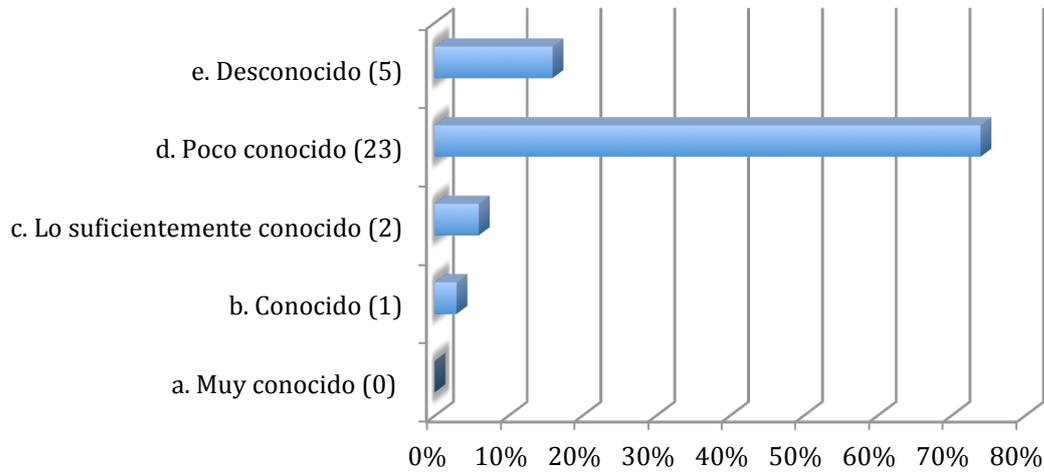
5. ¿Cree que los niños disfrutan de su participación en las Aulas?



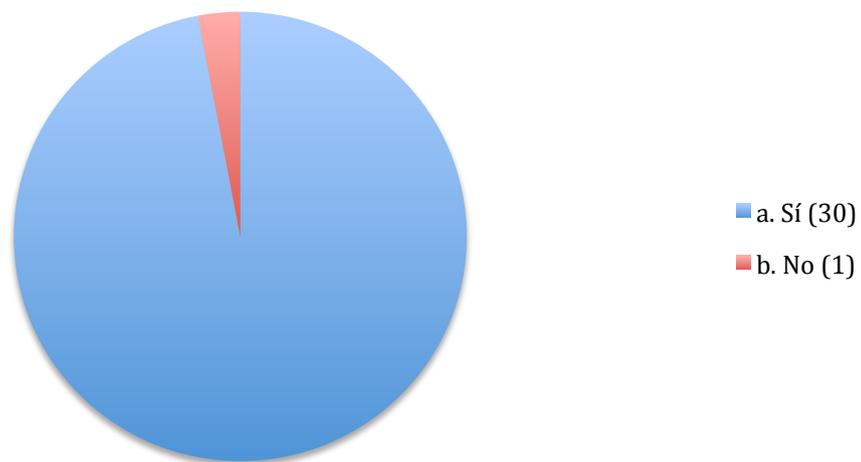
6. ¿Piensa que los padres de familia están satisfechos con el proyecto?



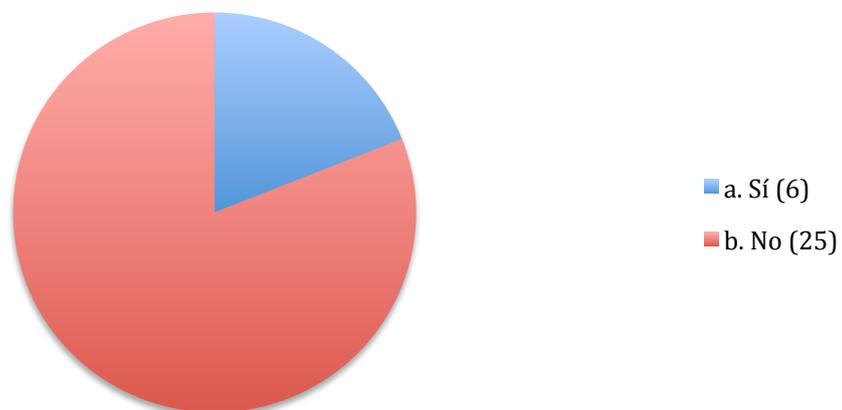
7. ¿Qué tan conocido cree que es el proyecto entre la ciudadanía quiteña?



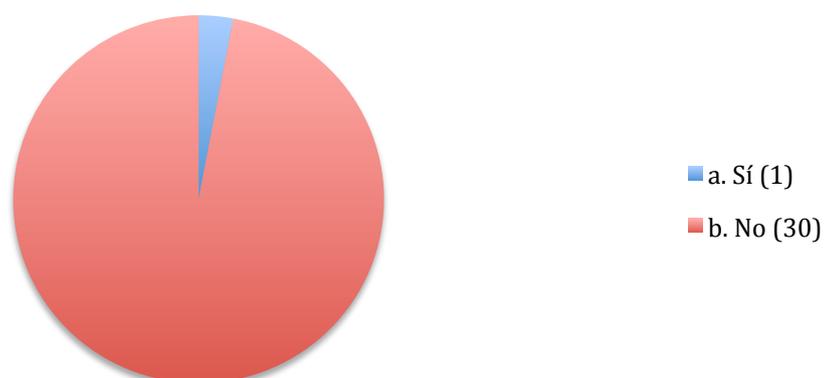
8. ¿Cree que el proyecto necesita más difusión?



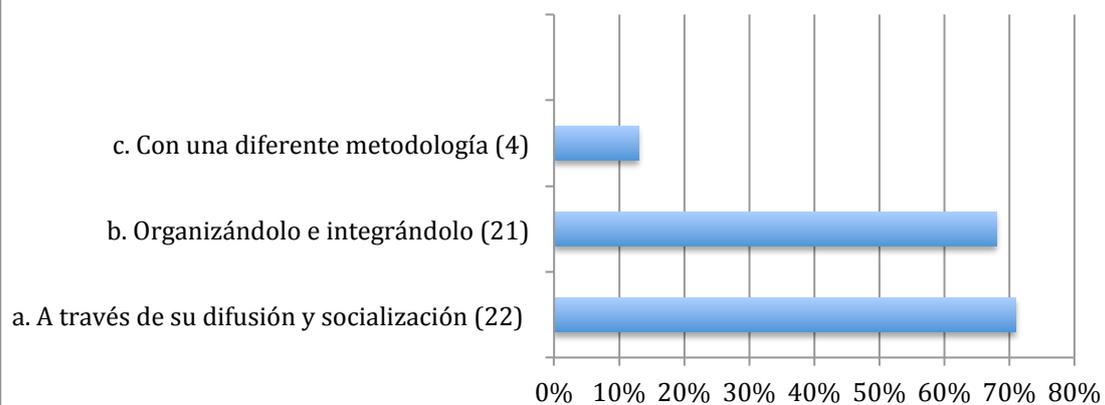
9. ¿Se ha hecho algún esfuerzo para difundir el proyecto entre la ciudadanía?



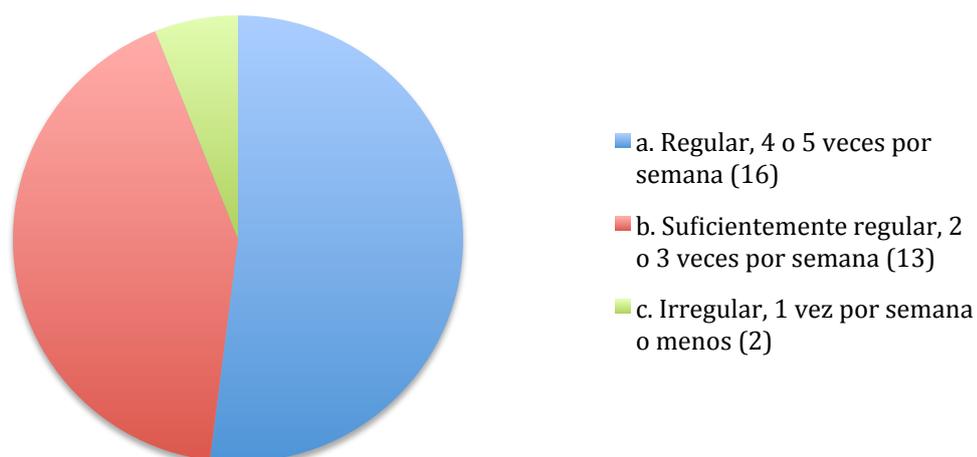
10. ¿Ha habido algún tipo de acercamiento con los medios de comunicación?



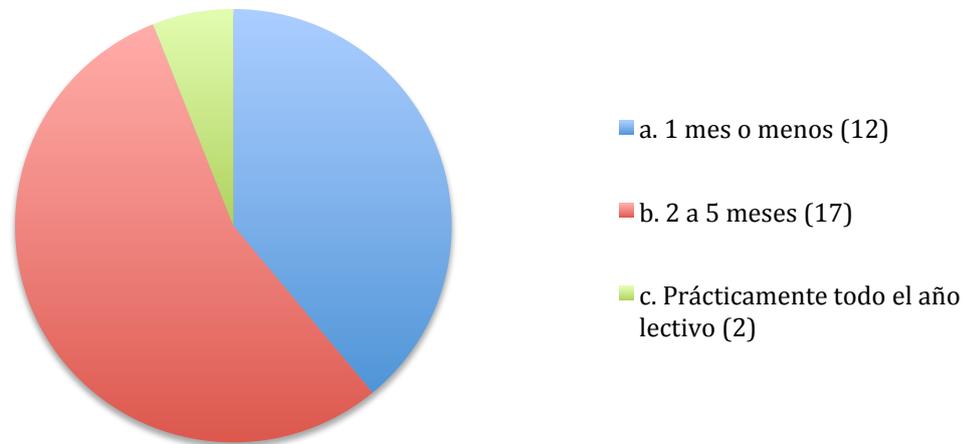
11. ¿Cómo cree que el proyecto puede lograr la acogida deseada? (puede escoger más de una respuesta)



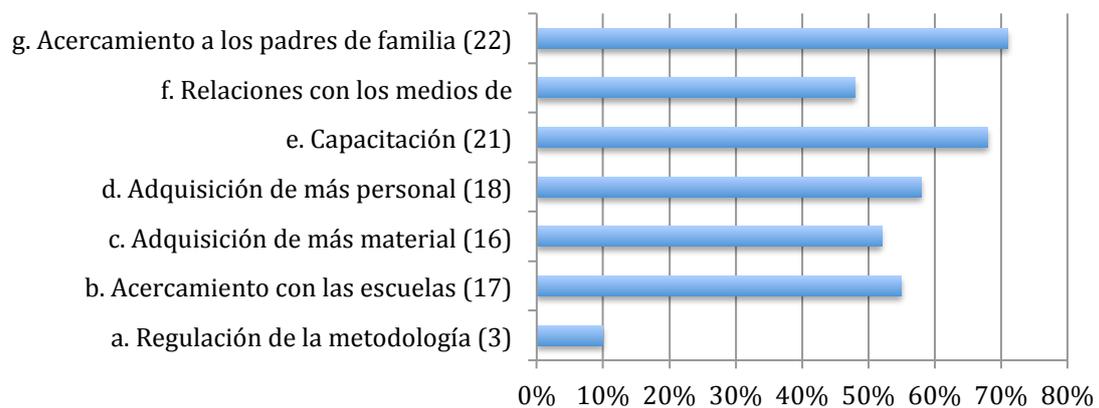
12. ¿Qué tan regular es la asistencia de los niños en términos generales?



13. ¿Cuál es el tiempo de permanencia de los niños en las Aulas?

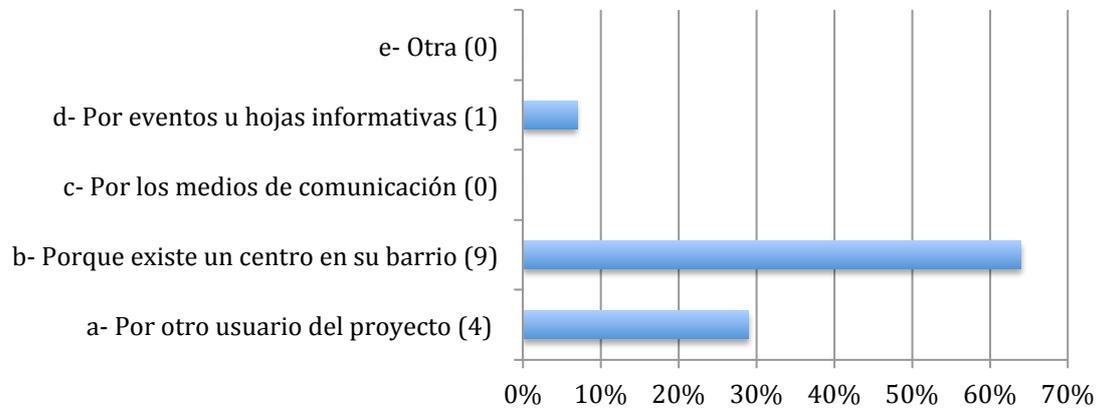


14. ¿Piensa que se debe cambiar o mejorar algo en las Aulas de Apoyo Escolar? (puede escoger más de una respuesta)

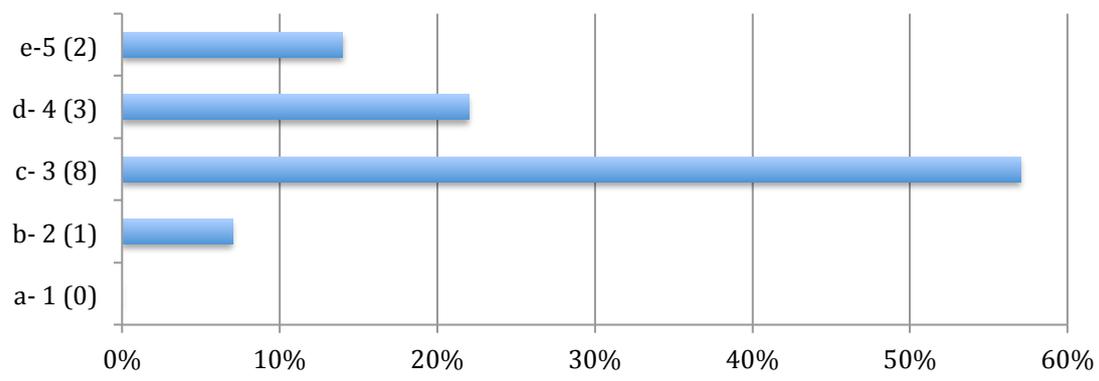


ANEXO #22
SONDEO DE OPINIÓN – PADRES DE ESTUDIANTES AAE

1- ¿Cómo se enteró de la existencia de las Aulas de Apoyo Escolar?

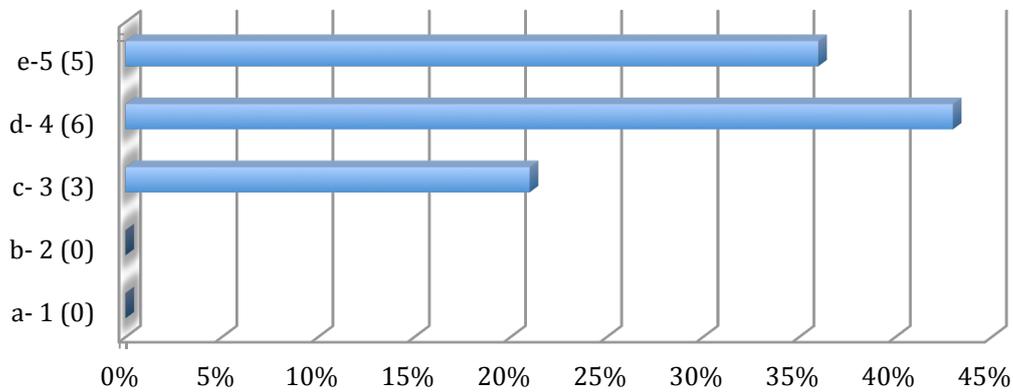


2- ¿Cuántos días a la semana asiste(n) su(s) representado(s) a las Aulas en promedio?



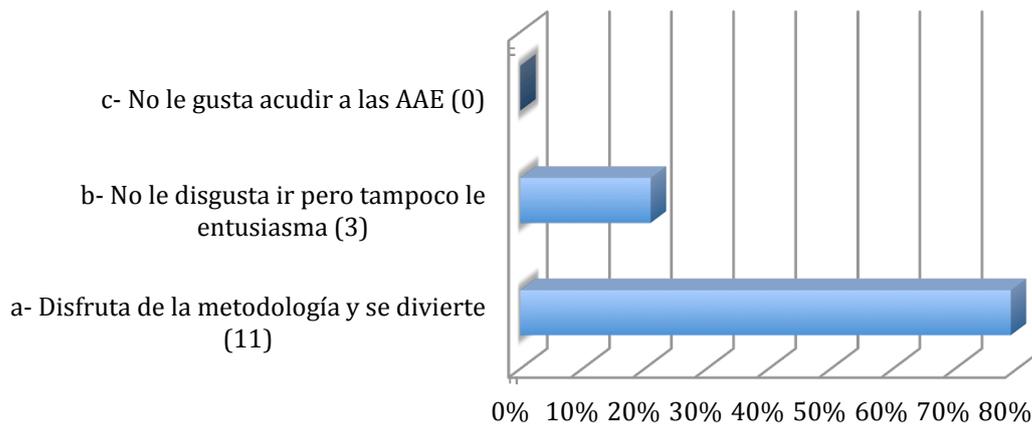
□

3- Del 1 al 5 ¿Qué calificación le daría al servicio que las Aulas de Apoyo Escolar ofrecen?

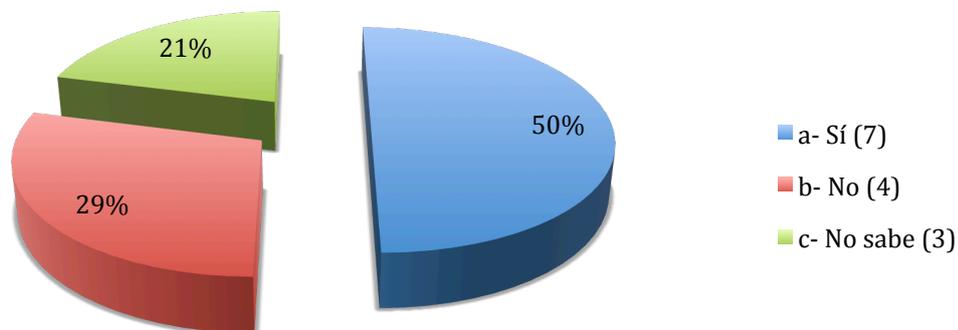


□

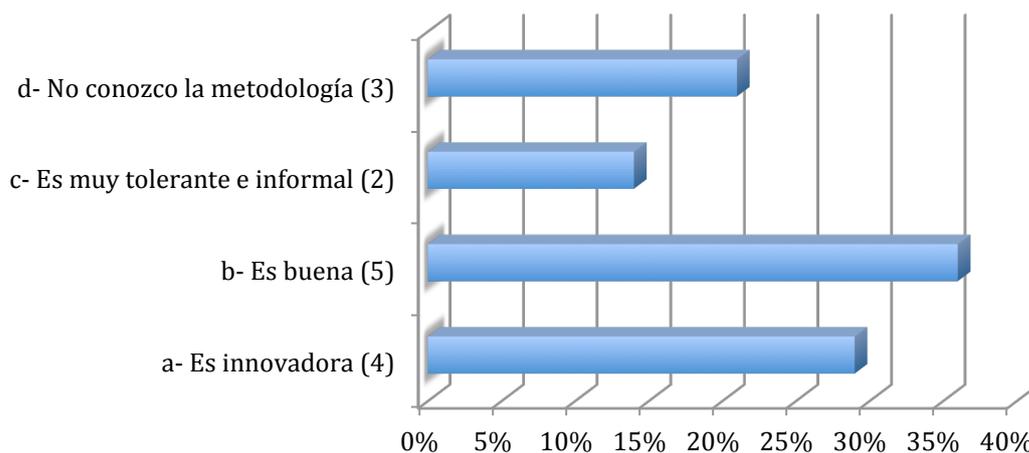
4- ¿Qué tan a gusto se siente(n) su(s) representado(s) en las Aulas?



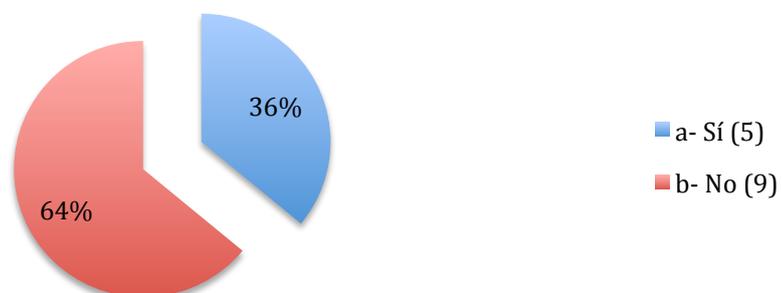
5- Desde que su(s) representado(s) asiste(n) a las AAE, ha habido una mejora en su rendimiento académico?



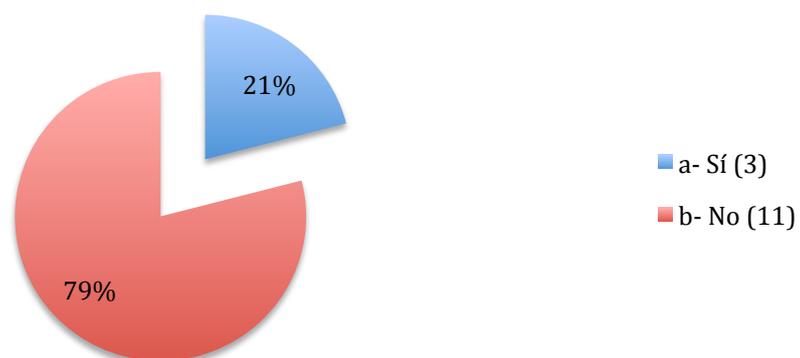
6- Piensa que la metodología del proyecto:



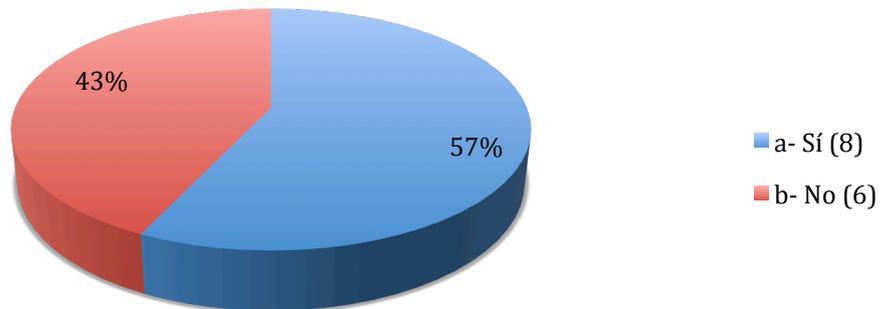
7- ¿Está de acuerdo con que las tareas dirigidas no sean una prioridad en las AAE?



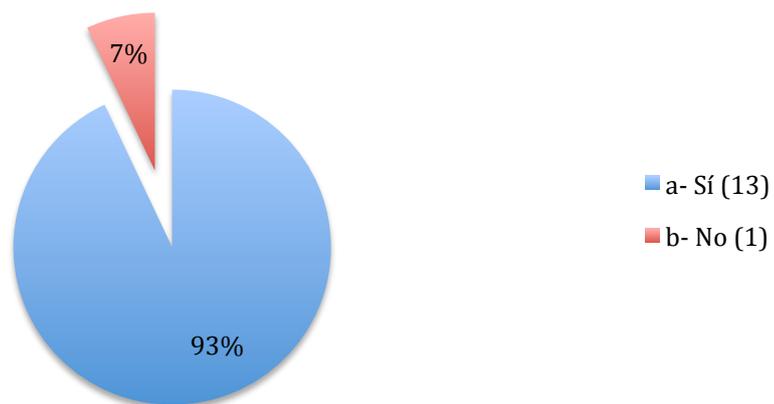
8- ¿Ha sido invitado a participar activamente en el proyecto



9- ¿Ha recibido información acerca del progreso de su(s) representado(s) por parte de las AAE?



10- ¿El proyecto cubre con lo ofrecido en un principio?



ANEXO #23**ANTEPROYECTO DE TESIS, ÁRBOL DE PROBLEMAS Y ÁRBOL DE OBJETIVOS**

Propuesto por:	Carrera:
Emilio Bermeo	Comunicación Corporativa
Número de Matrícula:	Fecha:
107495	31 de Enero de 2011
Profesor Guía de metodología:	Coordinador de la Carrera:
Patricia Hidalgo	Jaime Valarezo

1.- TEMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Propuesta de estrategias de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas para dar a conocer a la ciudadanía quitaña sobre el proyecto Aulas de Apoyo Escolar, de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Desde agosto del 2010¹, la Secretaría de Educación del Municipio de Quito se encuentra trabajando en el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, parte del programa de Inclusión Educativa. El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar es desconocido y su funcionamiento es percibido erróneamente por sus públicos pese a que las Aulas ya están funcionando en la mayoría de los Centros de

¹ CISNEROS Dara, **Lineamientos AAE**; Quito, Ecuador, Junio de 2010

Desarrollo Comunitario y en algunas escuelas del DMQ.² Provocando que “la asistencia de estudiantes sea intermitente”.³

Una de las razones para que esto se dé, es que el proyecto responde a “lineamientos de programas anteriores que han estado orientados a tareas dirigidas”⁴, mas no en profundizar un enfoque pedagógico que “contribuye al mejoramiento tanto del proceso de aprendizaje como de la calidad de la educación y de vida de los niños y niñas de 6 a 12 años de edad”⁵ como la propuesta del proyecto lo indica.

Con referencia a lo anterior, las Aulas de Apoyo Escolar proporcionan ayuda gratuita para niños y niñas de 6 a 12 años y, procuran “garantizar la universalidad y calidad de la educación básica dentro de los lineamientos de la política de ‘inclusión y calidad de la educación’”⁶, utilizando el componente lúdico como eje principal de acción para lograr un mejoramiento integral en el aprendizaje y superar los problemas académicos de los estudiantes, con una metodología diferente a la de la escuela.

Según diálogos mantenidos con los docentes y facilitadores de las AAE. Su percepción indica que “un tercio de los padres de familia asocian las AAE con un lugar de tareas dirigidas”⁷, mientras que un cuarto de los padres expresan y exigen que las AAE “deben tener o que tengan como actividad principal a las tareas dirigidas”⁸. Por lo que cabe concluir que según los cálculos de los docentes y facilitadores, aproximadamente el 58% de los padres de familia no están enterados de lo que el proyecto propone. De allí la necesidad de dar a conocer la propuesta a través de estrategias comunicativas.

² CISNEROS Dara, **Documento de Diagnóstico Inicial AAE**; Quito, Ecuador; Agosto de 2010.

³ CISNEROS Dara, **Entrevista Personal**, Quito, Ecuador, 27 de octubre de 2010.

⁴ Ibid 2

⁵ CISNEROS Dara, **Lineamientos AAE**; Quito, Ecuador, Junio de 2010

⁶ Ibid 3

⁷ Ibid 2

⁸ Ibid 3

De igual manera sucede con los docentes y facilitadores, quienes “aun que conocen de manera general los lineamientos del proyecto, difieren en temas específicos”⁹ y esto causa que al poner en práctica el proyecto no exista una concordancia necesaria entre el proyecto planteado en teoría y el proyecto puesto en práctica.

Además, los docentes y facilitadores de las AAE son los únicos actores de la comunidad educativa que son parte del proyecto y, al mismo tiempo, tienen contacto con los otros actores. Esto causa que la percepción de los docentes y facilitadores sea transmitida al resto de los públicos, dejando fuera de control la imagen del proyecto y obstaculizando la difusión unificada de sus conceptos, lineamientos y objetivos.

Por último, las Aulas de Apoyo Escolar han tratado de hacer acercamientos a los diferentes institutos educativos de la comunidad a través de los docentes de ambos entes, con el objetivo de socializar el proyecto. Pero estos acercamientos han sido escasos e informales¹⁰, haciendo que la comunicación con instituciones relevantes para el proyecto sea incontrolable e inmedible. Imposibilitando un diagnóstico al respecto y un debido control sobre la comunicación con las escuelas.

Tomando en cuenta estos datos, las AAE necesitan un cambio no solamente estructural, sino también un cambio comunicativo que logre establecer una coherencia que no es más que una “coincidencia entre mensajes y objetivos perseguidos dentro y fuera de la empresa, aunque comunicados por canales y con formas diferentes”¹¹ que permite, en resumen, unificar esfuerzos que van en una misma dirección. Esta coincidencia es esencial para que exista un equilibrio entre el objetivo del proyecto y la percepción que se tiene de él, dejando de lado si se trata de una empresa, una institución o un proyecto.

⁹CISNEROS Dara, **Entrevista Personal**, Quito, Ecuador, 27 de octubre de 2010.

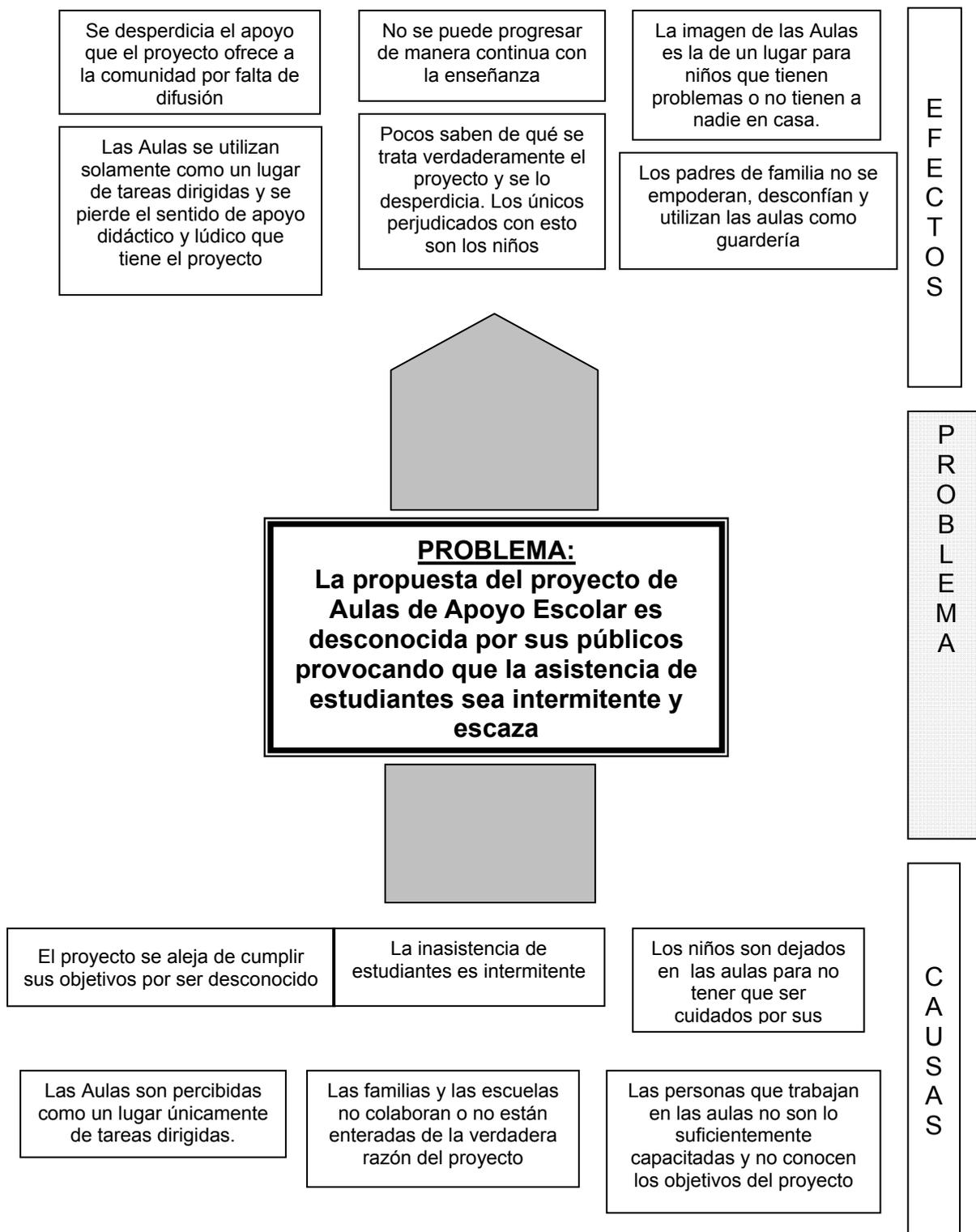
¹⁰Conversaciones con DARA CISNEROS, directora del proyecto; 5 de noviembre de 2010.

¹¹CASTRO Benito, “Comunicación interna y externa”, **El Auge de la Comunicación Corporativa**; Sevilla, España; Creative Commons, 2007; pág 22

Dicho esto, se puede afirmar que las AAE necesitan de un plan de comunicación para difundir el proyecto y lograr esa coincidencia entre los mensajes y la percepción que los actores de la comunidad educativa tienen del proyecto.

Al mencionar a los actores de la comunidad educativa como los agentes con quienes se debe trabajar y con los que se debe controlar la comunicación se puede concluir que estos son los públicos más importantes para el proyecto. Por lo que se realizará un Plan de Comunicación dirigido a ellos.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

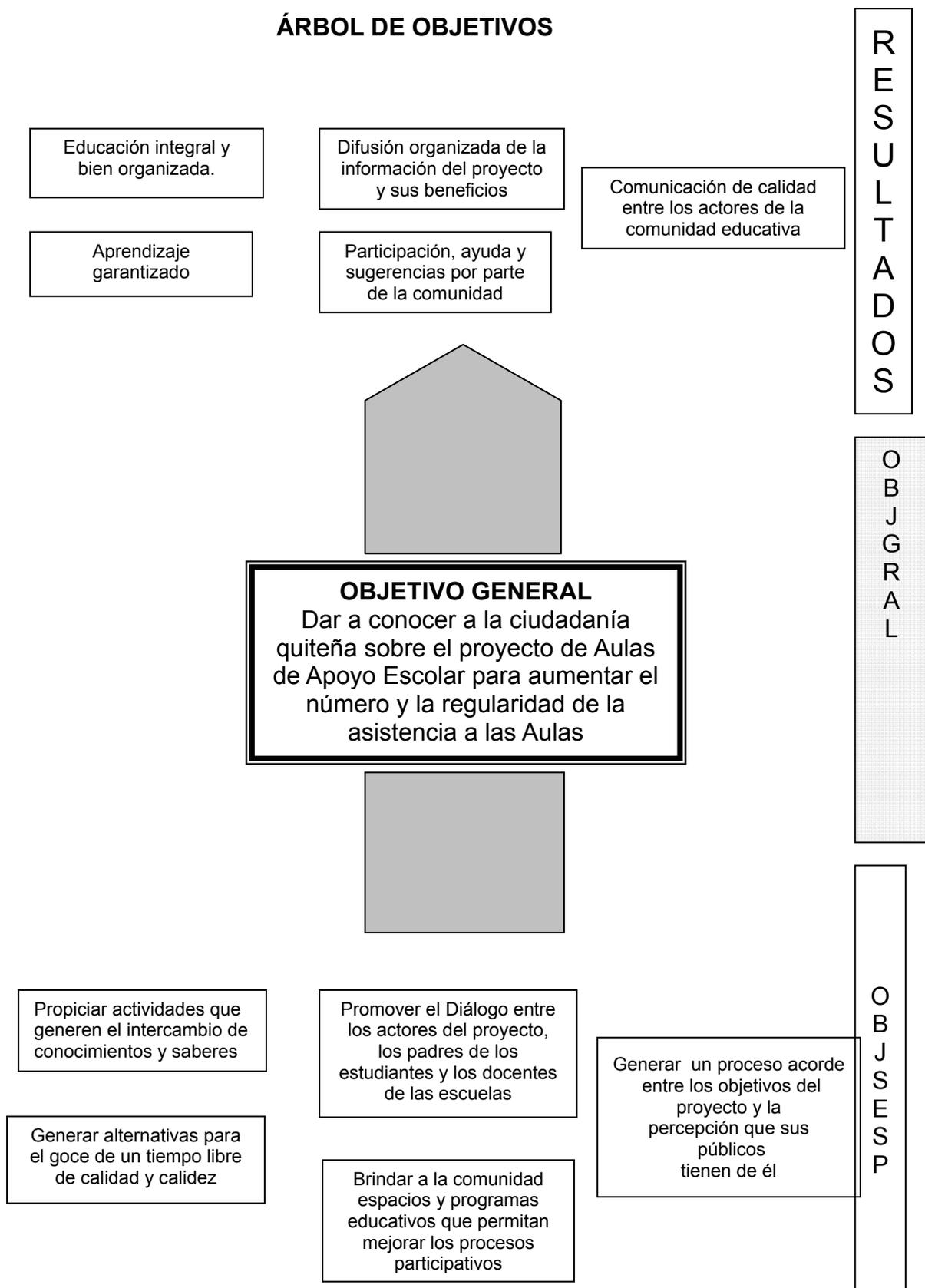
3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Formular estrategias de comunicación para dar a conocer a la ciudadanía quiteña sobre el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, y generar un proceso de comunicación integral acorde entre el proyecto y sus públicos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.
- Determinar las razones por las que la ciudadanía quiteña necesita enterarse del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y su utilidad para los estudiantes de 6 a 12 años.
- Establecer las características Comunicacionales y de Relaciones Públicas necesarias para dar a conocer el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y generar un proceso acorde con los objetivos del proyecto.
- Analizar la situación actual del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del DMQ para conocer los aspectos en los que se debe trabajar y poder realizar un diagnóstico actualizado.
- Crear una propuesta de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas con estrategias aplicables para dar a conocer el proyecto a la ciudadanía quiteña.

ÁRBOL DE OBJETIVOS



4.- METODOLOGÍA (ANTEPROYECTO)

En el presente proyecto de investigación para la realización de una propuesta de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas para la elaboración de un Plan de Comunicación para el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito se utilizará diferentes técnicas de investigación, entre ellas la observación, la documentación y el diálogo con las principales. Toda la información recopilada será resumida para obtener resultados y desarrollar el proyecto. Luego de obtener todos los datos necesarios, estos serán evaluados dependiendo de parámetros que se establecerán al finalizar la investigación para llegar a una alternativa final. En la etapa final del proyecto se elaborará un modelo funcional de la propuesta para luego corregir los errores y con esto obtener la propuesta final para la Secretaría de Educación del Municipio de Quito. Por último, se elaborará un documento de Conclusiones y Recomendaciones que será anexado a un documento final con toda la propuesta de comunicación.

4.1 Técnicas de investigación

4.1.1 Observación

En esta investigación la observación será realizada primeramente de manera indirecta, debido a que se obtendrán conclusiones luego de analizar antecedentes del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y fuentes ya determinadas. De igual manera, la observación será de campo, debido a que será realizada en el lugar del objeto de estudio, es decir en las escuelas y en los Centros de Desarrollo Comunitario donde se desarrolla el proyecto.

4.1.2 Documentación

Para llenar los requerimientos de esta investigación se utilizará fundamentalmente la investigación bibliográfica, con la que se podrá obtener información académica sobre los aspectos relacionados al tema. Esta información será obtenida en diferentes bibliotecas de Quito, así como en bibliotecas virtuales y documentos de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.

4.1.3 Diálogo

Se utilizará el diálogo para obtener datos de relevancia para la investigación, adicionales a los datos obtenidos bibliográficamente. Con esto se pretende reforzar la información obtenida a través de la documentación. El diálogo será aplicado en los actores de la comunidad educativa, que serán, los facilitadores y docentes de las Aulas de Apoyo Escolar involucradas en la investigación, las escuelas aledañas a las Aulas y los padres de familia de los beneficiarios del proyecto de la Secretaría de Educación. Además de las personas a cargo del proyecto.

4.2 Enfoque

El enfoque que será utilizado en esta investigación es de carácter mixto. Debido a la amplitud del campo de acción se necesitarán componentes tanto cualitativos como cuantitativos para lograr los objetivos de la investigación.

En el área cualitativa se realizarán entrevistas a personas con un amplio conocimiento en lo que se refiere a temas comunicativos, sociales y pedagógicos. Entre ellos, los directivos del proyecto de AAE, los padres

de familia de los estudiantes y los representantes de las escuelas aledañas.

En el área cuantitativa se aplicarán instrumentos medibles a una población determinada. La información recopilada servirá para sintetizar los detalles proporcionados por las personas investigadas.

4.3 Alcance

Esta investigación cuenta con un alcance exploratorio – descriptivo. El carácter exploratorio se da por las relaciones que existen entre variables como la Educación, la Comunicación Corporativa y las Relaciones Públicas. Asimismo, el carácter descriptivo viene de las características de los usuarios a quienes va dirigida la herramienta y las características de las herramientas existentes.

4.4 Elaboración de los instrumentos de investigación.

4.4.1 Entrevistas.

Las entrevistas son una gran herramienta para obtener información acerca de un tema específico realizando una serie de preguntas al entrevistado que por lo general es una persona muy involucrada en el campo de investigación o un especialista en el tema.

Se realizarán esquemas de preguntas para cada uno de los temas que soportan la propuesta, la Educación, la Didáctica, la Comunicación Corporativa y las Relaciones Públicas serán los principales temas tratados en las entrevistas.

4.4.2 Encuestas

La encuesta sirve para recolectar información o un conjunto de datos de una muestra mediante un pequeño cuestionario aplicado de forma masiva. El formato de la encuesta se realizará con el fin de obtener información necesaria acerca de la percepción referente a las Aulas de Apoyo Escolar por parte de los actores de la comunidad educativa. Con lo que se obtendrán detalles y parámetros que pueden determinar ciertas características de la propuesta.

4.5 Población

4.5.1 Formulación de la población

La población determinada para la ejecución del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito es a nivel del Distrito Metropolitano de Quito. Sin embargo, la población de este proyecto será comprendida por los representantes de los niños inscritos a las 19 Aulas de Apoyo Escolar existentes hasta la fecha y sus profesores y facilitadores, puesto que son ellos quienes deben tener clara la propuesta de AAE.

4.5.2 Cuantificación de la población

Según el último diagnóstico del programa Aulas de Apoyo Escolar propuesto por Dara Cisneros, directora del proyecto; “existen 490 niños y niñas inscritos al programa”¹² de los cuales cada uno cuenta con un representante.

¹²CISNEROS Dara, **Documento de diagnóstico inicial AAE**; Quito, Ecuador; Agosto de 2010.

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula de población homogénea:

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

$$n = 490/1.7824$$

$$n = 274.91$$

Redondeando los datos, la fórmula indica que el número de encuestas a realizarse es 275.

Además se realizará entrevistas a los 24 profesores y facilitadores que colaboran con el proyecto, los cuales constituyen una unidad de análisis, debido a que todos serán tomados en cuenta en la investigación.

4.6 Estimación de parámetros



Fuente: Google Maps, <http://maps.google.com>, Quito

5.-TEMARIO INICIAL

1. CAPÍTULO 1: Jugando a aprender, Aulas de Apoyo Escolar
 - 1.1. El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
 - 1.1.1. Breve historia del Municipio
 - 1.1.2. Organización administrativa del Municipio
 - 1.2. La Secretaría de Educación del Municipio
 - 1.2.1. Objetivos y enfoques de la Secretaría de Educación
 - 1.2.2. Programas, proyectos y presupuesto
 - 1.3. Programa de Inclusión Educativa
 - 1.4. Proyecto de Aulas de Apoyo Escolar
 - 1.4.1. Creación del proyecto
 - 1.4.2. Las TIC en la educación
 - 1.4.3. Herramientas didácticas y lúdicas en la educación
2. CAPÍTULO 2: Más allá de las aulas
 - 2.1. El sistema educativo en el Ecuador
 - 2.2. La educación en la ciudad de Quito
 - 2.2.1. La escuela en un nuevo contexto social
 - 2.3. El nuevo rol del docente
 - 2.3.1. Comunicación docente-alumno
 - 2.4. Modernización de la educación en Quito
 - 2.5. Relación entre la ciudadanía quiteña y el gobierno metropolitano
 - 2.5.1. La participación de la comunidad en la educación
 - 2.6. La educación gratuita en Quito
 - 2.6.1. Escuelas ciudadanas

- 2.7. Acciones de prevención de deserción escolar
- 2.8. Las Aulas de Apoyo Escolar como un soporte para el futuro de la sociedad quiteña
- 3. Poniendo en común
 - 3.1. Comunicación
 - 3.1.1. Definiciones
 - 3.2. Breve reseña de las teorías de la comunicación
 - 3.2.1. La Escuela de Palo Alto
 - 3.2.2. La Escuela de Chicago
 - 3.3. Comunicación Corporativa
 - 3.3.1. La comunicación Corporativa según Van Riel
 - 3.3.2. La comunicación Corporativa según Fernández Collado
 - 3.3.3. Comunicación interna
 - 3.3.3.1. Concepción y desarrollo de los objetivos de las AAE
 - 3.3.3.2. Los docentes de las AAE y su percepción del proyecto
 - 3.4. Comunicación externa
 - 3.4.1. Diseño de Imagen
 - 3.4.1.1. Las Aulas de Apoyo escolar como parte de la comunidad educativa
 - 3.4.1.2. La opinión activa de la comunidad respecto a las AAE
 - 3.5. Relaciones Públicas
 - 3.5.1. Definición
 - 3.5.2. Las Relaciones Públicas como herramienta de difusión
 - 3.5.3. Relación con los padres de los estudiantes de las AAE

3.5.4. Relación con las escuelas

4. Situación Actual del proyecto de Aulas de Apoyo Escolar
5. Presentación de una propuesta de estrategias de Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas para dar a conocer a la ciudadanía quiteña sobre el proyecto Aulas de Apoyo Escolar, de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.-MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DEL ANEPROYECTO

Luego de que el quiteño Atahualpa fue vencido en Cajamarca por el Ejército Español comandado por Francisco Pizarro; Sebastián de Benalcázar avanzó hasta Quito y “lo halló incendiado por mano de Rumiñahui, cabecilla de la resistencia. Con este gesto heroico se cerró una etapa de la historia de la región.”¹³

El día 6 de diciembre de 1534 ¹⁴Benalcázar fundó la ciudad de San Francisco de Quito “en el sitio mismo donde anteriormente se hallaban los aposentos de Atahualpa.”¹⁵

En 1830, año en el que “se constituye la República del Ecuador y a Quito como su capital.”¹⁶ También se crea el Consejo Municipal de Quito, el cual “desde el catorce de octubre de ese año quedó legítimamente instalado”.¹⁷

Con el pasar de los años, el Consejo Municipal de Quito evolucionó para pasar a ser el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. El cual cuenta con una compleja organización, cuyo eje central es el Consejo Metropolitano. Precedido por el Dr. Augusto Barrera, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito.

¹³ESPINOZA Simón, **Quito Milenario y Equinoccial**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 27 de diciembre de 2010, 22h00

¹⁴Ibid 13

¹⁵GÓMEZ Nelson, **Pasado y Presente de la Ciudad de Quito**, Quito Ecuador, I. Municipio Metropolitano de Quito, 1995, pág. 32

¹⁶Municipio de Quito, **Quito 150 años de Capital de la República 1830-1980**, Quito, Ecuador, 1980, pág 7

¹⁷ibid 16

Consejo Metropolitano cumple la tarea legislativa para la “aprobación de ordenanzas, resoluciones y acuerdos en el Distrito Metropolitano de Quito. El Concejo está conformado por 15 concejales encargados de diferentes comisiones.”

Como apoyo a estas comisiones, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito ha creado diferentes Secretarías:

- Secretaría General de Planificación
- Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
- Secretaría de Comunicación
- Secretaría de Ambiente
- Secretaría de Coordinación Territorial y Participación
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Inclusión Social
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda¹⁸

Con referencia a lo anterior, cabe agregar que desde hace más de cien años, el Municipio Metropolitano de Quito administra prestigiosos establecimientos educativos. Hoy lo hace bajo la responsabilidad de la Secretaría de Educación, organismo técnico pedagógico y administrativo que funciona “descentralizadamente para incentivar, generar, asesorar, coordinar y evaluar procesos innovadores en los marcos curricular, de recursos humanos, financiero y de rendición de cuentas.”¹⁹

Este organismo, parte del Municipio de Quito, tiene como objetivo “desarrollar políticas y procesos de Universalización, Inclusión y Calidad Educativa en el Distrito Metropolitano de Quito, articulando la Educación con la ciudadanía y sus particularidades.”²⁰ Para lo que es prioritaria la “construcción de políticas

¹⁸ MUNICIPIO DE QUITO, **Secretarías**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 28 de diciembre de 2010

¹⁹ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO, **Plan estratégico de desarrollo de la Secretaría de Educación**, Quito, Ecuador, Mayo 2010

²⁰ MUNICIPIO DE QUITO, **Secretaría de educación**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 21 de octubre de 2010, 18:30

públicas locales en materia educativa, enmarcadas en las políticas y esfuerzos desarrollados a nivel nacional e internacional.”²¹

Es evidente entonces, que la Secretaría de Educación del Municipio de Quito cuenta con un enfoque y con políticas de trabajo para cumplir su propuesta. Entre lo que la Secretaría de Educación plantea se encuentran los siguientes puntos:

- Garantizar universalización, inclusión y calidad de la educación básica y bachillerato a toda la población.
- Promover educación ciudadana y oportunidades de aprendizaje para toda la población del Distrito.
- Organizar la oferta educativa en correspondencia con el crecimiento poblacional, características particulares y desarrollo del territorio.
- Proponer innovaciones educativas al DMQ desarrolladas en el Subsistema Metropolitano de Educación.²²

Por lo que resulta oportuno mencionar los programas que la Secretaría de Educación tiene en marcha para lograr lo que se propone:

- Inclusión Educativa
- Educación Ciudadana y Territorio
- Red Educativa Metropolitana de Quito
- Gestión del Subsistema Metropolitano de Educación

Es evidente entonces que el mejoramiento de la calidad de educación y el proceso de aprendizaje de los niños y niñas ha sido una preocupación constante de gobernantes y autoridades locales del país y a la vez una demanda prioritaria de la mayoría de la población. De allí que es prioritario todo esfuerzo orientado a:

“desarrollar acciones educativas que mejoren la calidad de vida de los diversos actores de la comunidad, especialmente en escuelas que carecen

²¹ESPINOZA Simón, **Quito Milenario y Equinoccial**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 27 de diciembre de 2010, 22h00

²²ESPINOZA Simón, **Quito Milenario y Equinoccial**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 27 de diciembre de 2010, 22h00

de recursos didácticos y de ambientes adecuados a sus necesidades de aprendizajes, de espacios y actividades lúdicas que favorecen el desarrollo de habilidades y destrezas, y donde se mantienen prácticas pedagógicas verticales entre niños y adultos, la transmisión de información repetitiva orientada a cumplir planes y programas, en su mayoría ajenos a la realidad del niño y de la comunidad, lo que a su vez podría conllevar a la deserción escolar o a la desmotivación y bloqueo en el proceso de aprendizaje, comprensión y conocimiento.”²³

Para lo que el programa de Inclusión Educativa, tiene como meta “desarrollar proyectos que apoyen la universalización y calidad de la educación básica y bachillerato en toda la población del DMQ.”²⁴

Dos aspectos son fundamentales en este programa: “La inclusión de miles de jóvenes en el sistema regular de educación y el mejoramiento de la calidad educativa de las escuelas más vulnerables del DMQ.”²⁵

Ante la situación planteada, el programa de Inclusión Educativa tiene entre sus estrategias diferentes proyectos que le ayudarán a llegar a la meta deseada. Para lo cual, la Secretaría de Educación del Municipio de Quito ha considerado desarrollar, entre otros proyectos, el programa de conformación de Aulas de Apoyo Escolar en los Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC) y en algunas escuelas para los niños y niñas de 6 a 12 años.

El proyecto de Aulas de Apoyo Escolar es una herramienta para que la inclusión educativa antes mencionada se convierta en una realidad y para lograr establecer un modelo de desarrollo social integral “orientado a la potenciación de las capacidades humanas, mediante acciones concretas en equilibrio con su entorno ecológico, histórico, cultural y humano.”²⁶

²³ CISNEROS Dara, **Propuesta de Capacitación AAE**, Quito, Ecuador, 25 de agosto de 2010, pág 11

²⁴ MUNICIPIO DE QUITO, **Secretaría de educación**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 21 de octubre de 2010, 18:30

²⁵ Ibid 24

²⁶ CISNEROS Dara, **Propuesta de Capacitación AAE**, Quito, Ecuador, 25 de agosto de 2010, pág 5

En este contexto, es necesario promover las Aulas de Apoyo Escolar y ofrecer a niños y niñas ambientes favorables de apoyo escolar integral (pedagógicos, lúdicos y afectivos).

Que permitan contrarrestar los falencias de ciertas prácticas pedagógicas tradicionales y, al mismo tiempo, generar procesos de cambio orientados al apoyo y sostenimiento escolar mediante una metodología y capacitación adecuada y un acompañamiento integral acorde a su proceso de desarrollo.
27

Para ello, la propuesta de Aulas de Apoyo Escolar comprende un proceso participativo que involucra a toda la comunidad educativa, familias, profesores, niños y niñas; en todas las fases ejecutadas y por ejecutarse: “diagnóstico, planificación, capacitación, implementación, validación, aplicación, seguimiento y sistematización a corto, mediano y largo plazo”²⁸ con el fin de:

“propiciar actividades que generen el intercambio de conocimientos y saberes, promover el diálogo intercultural e intergeneracional y brindar a la comunidad espacios y programas educativos que permitan mejorar los procesos participativos”²⁹

En otras palabras, lo que la Secretaría de Educación del Municipio de Quito busca es potenciar las habilidades y reforzar los conocimientos de los estudiantes en un ambiente diverso y participativo. En el que la diversión y el aprendizaje vayan de la mano.

Cabe agregar que sin duda la tecnología ha producido y sigue produciendo un cambio en la sociedad en general, por lo que es evidente que la educación también debe asumir ese cambio para poder adaptarse y adaptar a los estudiantes al sistema.

Es por ello que hoy en día se habla de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las cuales no son más que “herramientas que permiten

²⁷ Ibid 26

²⁸ CISNEROS Dara, **Propuesta de Capacitación AAE**, Quito, Ecuador, 25 de agosto de 2010

²⁹ CISNEROS Dara, **Documento de diagnóstico inicial AAE**; Quito, Ecuador; Agosto de 2010, op.cit

transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea”³⁰ y son consideradas la base para reducir “la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento.”³¹

Por una parte, tenemos al concepto de tecnología, definida como la “ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y los negocios”³²

Por otra parte, la tecnología de la información, también llamada informática, es la ciencia que estudia “las técnicas y los procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información.”³³

Además, las tecnologías de la comunicación, que también pueden ser llamadas tecnologías de telecomunicación, estudian “técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia.”³⁴ Permitiendo, de esta manera, expandir los límites del proceso de la comunicación en una sociedad en la que las TIC son indispensables.

En este contexto, la educación debe ser diseñada y pensada para una sociedad postmoderna, no sólo porque se están desarrollando nuevas formas de alfabetismo, es decir,

“nuevas formas y causas de desigualdad, marginación y exclusión, tanto por lo que respecta a las dotaciones en infraestructuras en TIC, así como también en programas educativos y aplicaciones en concreto.”³⁵

³⁰ ROSABEL ROIG-VILA, **La articulación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación**, Alicante, España, The Edwin Mellen Press, 2003, pág 9

³¹ Ibid 30

³² SUÁREZ Y ALONSO Ramón Carlos, **Tecnologías de la información y la comunicación**, Vigo, España, Ideaspropias Editorial, 2007, pág. 2

³³ Ibid 32

³⁴ Ibid 32

³⁵ ROSABEL ROIG-VILA, **La articulación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación**, Alicante, España, The Edwin Mellen Press, 2003, pág 127, op.cit

Sino porque la sociedad postmoderna es la de la igualdad de oportunidades, “la de la diversidad y de la atención personalizada.”³⁶

En ese mismo sentido, la Secretaría de Educación del DMQ tiene entre sus retos la integración de las TIC en sus Aulas de Apoyo Escolar, para que la asistencia que se da al estudiante sea un impulso hacia su formación integral.

En síntesis, el proyecto de Aulas de Apoyo Escolar, brinda un espacio a los estudiantes para puedan aprender lo necesario y al mismo tiempo divertirse en espacios repartidos en los Centros de Desarrollo Comunitario y escuelas del Distrito Metropolitano de Quito.

Para que el proyecto se pueda dar en la forma que se lo ha planteado, y lograr un proceso acorde con los objetivos planteados en un principio, la idea, el concepto y la propuesta deben ser difundidas de manera apropiada. Tanto a los profesores, como a los padres de familia y las escuelas donde los niños estudian en las mañanas.

Por esta razón, la comunicación juega un papel muy importante en este proceso. Según Joan Costa “la comunicación es acción”³⁷. Con esto el autor español se refiere a la imposibilidad de no comunicar algo. En otras palabras, incluso al no enviar un mensaje concreto se está comunicando algo.

Todo lo anterior no solo se aplica individualmente, sino también a manera de organización, institución o proyecto, como en este caso. Lo que lleva a la comunicación a otro nivel, la Comunicación Corporativa.

³⁶Ibid 35

³⁷COSTA Joan, **Comunicación en Acción**, Barcelona, España, 1999, pág 29

Fernández Collado define la Comunicación Corporativa como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y su medio.”³⁸ También la entiende como

“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”³⁹

Con referencia a lo anterior Cees Van Riel define a la Comunicación Corporativa como “toda forma de comunicación utilizada por la organización fuera del campo de la comunicación de marketing”⁴⁰ Mientras que Trelles expresa que la Comunicación Corporativa nos habla

“tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.”⁴¹

A manera de resumen y para efectos del presente trabajo la Comunicación Corporativa será determinada como un conjunto de símbolos, signos y significados que al ser compartidos e intercambiados conforman la información que se establece entre los integrantes de una organización tanto en el entorno interno como en el externo. “Un subsistema en interactividad con otros que forman parte de uno mayor: la organización”⁴²

³⁸ FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, **La Comunicación en las Organizaciones**, Trillas, México, 1999, pág. 52

³⁹ Ibid 38

⁴⁰ VAN RIEL Cees, **Nuevas Formas de Comunicación Organizacional**, Barcelona, España, www.aler.org, 29 de diciembre de 2010, 23h00

⁴¹ Revista GESTOPOLIS.COM, **Comunicación Organizacional: Teorías y Puntos de Vista**, Bogotá, Colombia www.gestiopolis.com, 29 de diciembre de 2010, 23h00

⁴² Ibid 41

De esta manera, se debe procurar manejar la comunicación y controlar los mensajes enviados a los diferentes públicos, y así conseguir un proceso acorde entre el proyecto en teoría y el proyecto en práctica. Para lo que se realizará un plan de comunicación.

8.-BIBLIOGRAFÍA DEL ANTEPROYECTO

- CASTRO Benito, **El Auge de la Comunicación Corporativa**; Sevilla, España; Creative Commons, 2007
- CISNEROS Dara, **Documento de diagnóstico inicial AAE**; Quito, Ecuador; Agosto de 2010.
- CISNEROS Dara, **Lineamientos AAE**; Quito, Ecuador, Junio de 2010
- CISNEROS Dara, **Propuesta de Capacitación AAE**; Quito, Ecuador, 25 de agosto de 2010
- COSTA Joan, **Comunicación en Acción**; Barcelona, España, Ediciones Paidós Ibérica S.A. 1999
- ESPINOZA Simón, **Quito Milenario y Equinoccial**; Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 27 de diciembre de 2010
- FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, **La Comunicación en las Organizaciones**, México, Trillas,1999
- GÓMEZ Nelson, **Pasado y Presente de la Ciudad de Quito**, Quito Ecuador, I. Municipio Metropolitano de Quito, 1995
- MUNICIPIO DE QUITO, **Quito 150 años de Capital de la República 1830-1980**, Quito, Ecuador, I. Municipio Metropolitano de Quito, 1980
- MUNICIPIO DE QUITO, **Secretaría de educación**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec, 21 de octubre de 2010, 18:30
- MUNICIPIO DE QUITO, **Secretarías**, Quito, Ecuador, www.quito.gov.ec , 28 de diciembre de 2010
- ROIG-VILA Rosabel, **La articulación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación**, Alicante, España, The Edwin Mellen Press, 2003
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO, **Plan Estratégico de Desarrollo de la Secretaría de Educación**, Quito, Ecuador, Mayo 2010
- SUÁREZ Y ALONSO Ramón Carlos, **Tecnologías de la información y la comunicación**, Vigo, España, Ideaspropias Editorial, 2007
- VAN RIEL Cees, **Nuevas Formas de Comunicación Organizacional**, Barcelona, España, www.aler.org, 29 de diciembre de 2010