

FACULTAD DE COMUNICACIONES



Carrera de Ciencias de la Comunicación

“IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN EN
LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA DAVY”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor:

Juan Carlos Guido Correa

Asesor:

Mg. Diana Romano Nájar

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

A Judith,
nada de lo que me ha pasado hubiera sido posible sin ella,
gracias coche.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Mirtha Rodríguez, Administradora de la Asociación Educativa Davy, por confiar
en mi trabajo.

Un agradecimiento muy especial a Diana Romano, la asesora de este trabajo de suficiencia
profesional para optar el título profesional.

Mi agradecimiento infinito a Fiorella, mi hermana.

A Ximena, Gael y Judith, mi mejor proyecto.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
CORREO INSTITUCIONAL	13
BOLETÍN DIGITAL DAVY NEWS	13
FACEBOOK.....	13
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	17
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18
REFERENCIAS.....	20
ANEXOS	21

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ORGANIGRAMA ASOCIACIÓN EDUCATIVA DAVY	08
--------------------------------------------------------------	-----------

RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta educativa de la Asociación Educativa Davy es brindar un servicio educativo de primer nivel en Cajamarca a través de una formación integral, equilibrada y holística.

La labor en materia de comunicación era desempeñada inicialmente por el área de administración, posteriormente por admisión y en el año 2016 los directivos de la institución decidieron crear funciones específicas para el desempeño de estrategias de comunicación, tanto interna como externa, de esa manera se creó el área de admisión e imagen.

En el mismo año, se realizó la convocatoria para cubrir el perfil de la subárea de imagen, desde ese entonces estoy a cargo del desarrollo de estrategias comunicacionales que permitan lograr los objetivos institucionales en la Asociación Educativa Davy.

La planificación del trabajo fue una labor prioritaria, dentro del plan de comunicación se consideró la creación de canales de comunicación tanto internos como externos, evidentemente se requería orientar todos los esfuerzos al fortalecimiento de no solo de

los mensajes hacia los diversos públicos existentes, sino además hacer una reingeniería en los canales de comunicación.

El presente documento contiene la descripción de mi experiencia laboral, desarrollada en el ámbito de la comunicación corporativa, la misma que estuvo orientada a optimizar el flujo de la información interna y externa, a través de la evaluación de

canales de comunicación existentes y la creación de aquellos que se consideren necesarios.

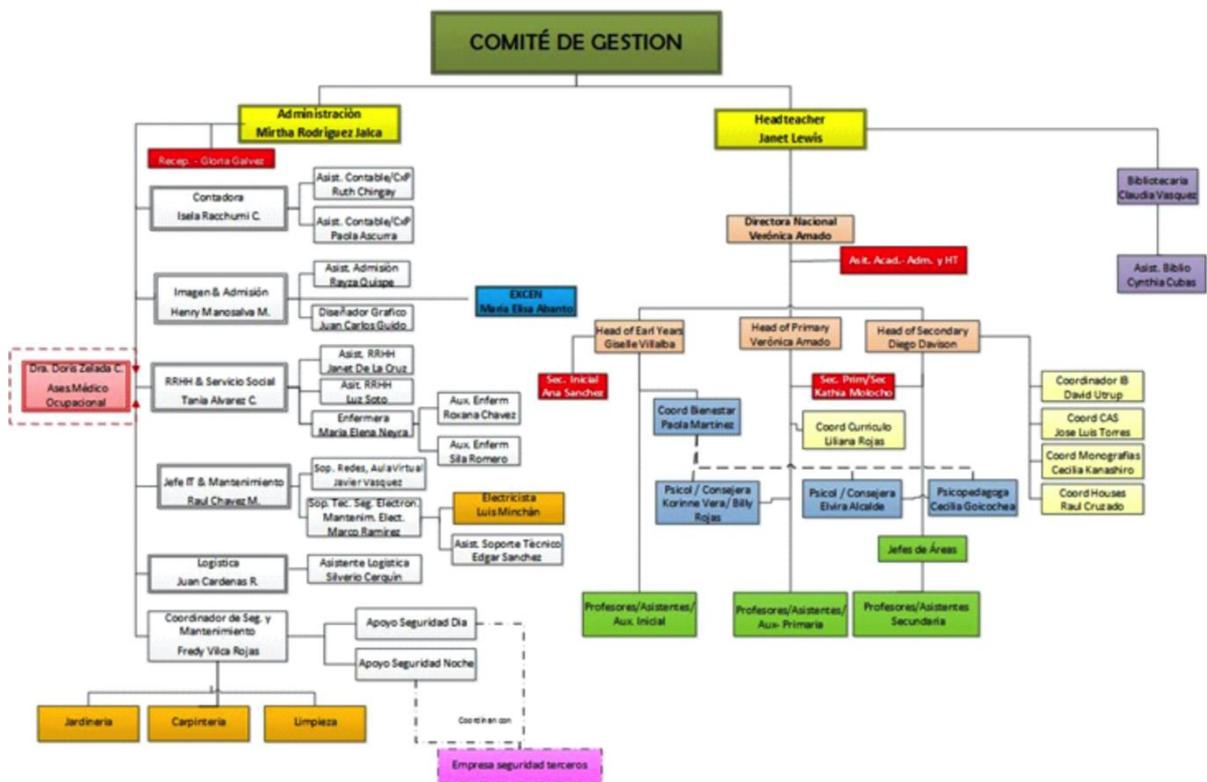
Para el logro de este objetivo, se desarrolló un diagnóstico para evaluar en términos logísticos (recursos de la institución), asimismo conocer las necesidades y preferencia de los diversos públicos (estudiantes, padres de familia y personal). Se inició de la necesidad de crear nuevos canales y potenciar los ya existentes, también se elaboró un benchmarking que consiste en analizar la competencia para así tomar ventajas y beneficios propios. Como producto de lo desarrollado se propuso la creación de nuevos canales y potenciar los ya existentes que contribuyan con el logro de objetivos institucionales y comerciales.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La Asociación Educativa Davy se creó en el año 1995, con el objetivo de brindar un servicio educativo de primer nivel en Cajamarca, que facilite a los alumnos una formación integral, equilibrada y holística.

1.1. Organigrama:

Figura 1. Organigrama de Asociación Educativa Davy



1.2. Misión

Somos un colegio internacional que empodera a los estudiantes con las habilidades académicas, culturales y para la vida que necesitarán para convertirse en ciudadanos íntegros y exitosos.

1.3. Visión

Davy College aspira a formar jóvenes adultos con conciencia ambiental, altamente calificados, positivos y adaptables, capaces de tomar decisiones audaces y lograr un impacto significativo en la sociedad.

1.4. Pilares Estratégicos

1.4.1. Bilingüismo

A través de una sólida política para el desarrollo de las dos lenguas: inglés y español, de inicial a secundaria, nuestros estudiantes adquieren las habilidades y conocimientos necesarios para desenvolverse en ambos idiomas de manera fluida.

1.4.2. Desarrollando nuestra comunidad

El fomento de la identidad del alumno y el docente Davy, a través de un perfil definido, promueve atributos que involucran una participación activa y estructurada de todos los miembros de la comunidad educativa.

1.4.3. Excelencia en la enseñanza y el aprendizaje

La ejecución satisfactoria de los programas internacionales brindados a los alumnos, y sus estándares, así como el desarrollo colaborativo y continuo de la didáctica y pedagogía proporcionado por nuestra participación en las distintas membresías que nos unen a colegios del continente y el mundo, nos permiten estar a la vanguardia del proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.4.4. Más allá del aula

Este pilar busca desarrollar a los alumnos de manera integral, volviéndolos más conscientes de sus posibilidades y de su entorno, brindándoles actividades culturales, deportivas, y no deportivas dentro del currículo formal, y como actividades fuera de esta.

1.4.5. Infraestructura

Ésta es clave para marcar una ventaja diferencial en favor de la formación de los alumnos. Contamos con un campus de 6.5 hectáreas, dotados de aulas adecuadamente equipadas, ambientes especiales para educación inicial, canchas deportivas de césped, biblioteca, coliseo, multideportivos techados, laboratorios de ciencias y tecnología, aulas de música y un centro cultural para el desarrollo de las artes.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

La experiencia profesional a partir de mi trabajo en la Asociación Educativa Davy, me ha permitido potenciar los canales de comunicación existentes e implementar canales nuevos, los mismos que permitirá reforzar acciones comunicacionales en la institución

2.1. Canales Internos:

Davy News TV

Davy Radio

Boletín interno

2.2. Canales Externos

Fortalecimiento de Redes Sociales

Página web

Material POP, ATL y BTL

La importancia de establecer canales de comunicación en la Asociación Educativa Davy, radica en que, tanto padre de familia, alumnos, docentes y personal administrativo, se mantengan informados de los acontecimientos y actividades desarrolladas en la institución, de manera ágil y oportuna.

2.3. Funciones desempeñadas

Las funciones asignadas se encuentran establecidas en el documento denominado: Descripción de funciones - Diseñador gráfico - área de admisión e imagen institucional, del año 2015. Las principales funciones establecidas son las siguientes:

1. Brinda una buena atención al personal del colegio, considerando todas sus características individuales y necesidades.

2. Mantiene confidencialidad en todo lo relacionado a la Institución.
3. Apoya con el sistema operativo de MAC.
4. Apoya con el diseño de materiales impresos y filmicos de la Institución.
5. Apoya con la difusión interna y externa de las actividades institucionales.
6. Apoya con la elaboración del calendario 2015 y otros materiales de publicidad.
7. Apoya en la organización y ejecución de eventos institucionales.
8. Apoya con la difusión de la información de la Institución a padres y público en general.
9. Apoya con la filmación y edición de las actividades institucionales.
10. Apoya con la toma fotográfica de las actividades institucionales.

2.4. Limitaciones

Las principales restricciones encontradas fueron:

- Falta de equipos
- Ausencia de manual de uso de logotipo, por lo tanto, se encontraron muchos elementos publicitarios, de identidad corporativa y demás con diversas líneas gráficas.
- Falta de organización para procesos de comunicación interna y externa.
- Recarga de labores por ser el único en el área de imagen institucional.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En el año 2016 que los directivos de la institución educativa deciden complementar el área de admisión con la creación de la subárea de imagen, tiempo en el que me incorporo a la institución, para desarrollar la estrategia de comunicación que permitiera el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El trabajo a desempeñar requería un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación, no solo de recursos disponibles, sino además de los canales de comunicación existentes.

El proyecto de creación de canales de comunicación surgió como respuesta a la necesidad de comunicar al público tanto interno como externo el quehacer de la institución, según sus lineamientos y necesidades comunicacionales.

3.1. Diagnóstico

Los canales virtuales utilizados por los estudiantes, directivos, maestros, padres de familia, personal administrativo eran:

- Correo Institucional
- Boletín digital Davy News
- Facebook

Los canales incorporados fueron:

- Radio Interna Davy
- Davy News TV
- Instagram (creación de cuenta)
- Ticket para requerimientos de diseño gráfico (Davy online)

- Twitter
- YouTube

3.2. Justificación de cada canal de comunicación:

- ✓ Correo Institucional: Permite mantener la formalidad de las coordinaciones entre directivos, maestros y personal administrativo.
- ✓ Boletín digital Davy News: Portal digital e impreso de información académica.
- ✓ Facebook: Canal oficial de comunicación externo, a través del cual se realizan transmisiones en vivo de ceremonias importantes de la institución, publicación de contenido de interés de los públicos de la institución.
- ✓ Radio Interna Davy: Canal de información inmediata dirigida a alumnos y personal Davy.
- ✓ Davy News TV: Canal audiovisual informativo externo, cuya transmisión se realiza a través de un canal en YouTube.
- ✓ Instagram: Portal de exposición de fotografías e información de logros de la institución.
- ✓ Ticket para requerimientos de diseño gráfico (Davy online): Garantiza la organización para la solicitud de emisión de mensajes a los públicos de la Asociación Educativa Davy.
- ✓ Twitter: La importancia de esta red social como todas las demás es poder poner en contacto a un sinnúmero de personas y entidades a través de términos o hashtags que son fáciles de encontrar.
- ✓ YouTube: Ayuda al posicionamiento no solo para las del mismo YouTube, sino además para las búsquedas de Google, es la principal red social para vídeo, ya que ha superado más de los mil millones de usuarios al mes.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo Principal: Elaborar una propuesta de diseño e implementación de canales de comunicación, alineada a los objetivos comerciales de la Asociación Educativa Davy.

3.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar cuáles son los canales de comunicación que impactan positivamente en la comunidad educativa de la Asociación Educativa Davy (estudiantes, profesores, padres de familia, personal administrativo).
- Analizar la experiencia de implementación de canales virtuales de otros colegios en Cajamarca.

3.5. Estrategia:

Dada la diversidad de públicos usuarios existentes en la Asociación Educativa Davy, se decidió trabajar de manera segmentada, utilizando herramientas adecuadas, según las características de la población objetivo.

3.5.1. Comunicación Interna

Dentro de este grupo se considera al personal que labora en la Asociación Educativa Davy: docentes, personal administrativo y directivos.

Para este público se trabajan los mensajes de manera más directa, simple y concreta, orientando siempre el mensaje al objetivo trazado por el área usuaria.

Uso de radio interna, correo electrónico, boletín Davy Online y ticket de requerimiento.

3.5.2. Comunicación Externa

Este grupo se encuentra conformado por padres de familia reales y potenciales, para quienes se elaboran mensajes diferenciados, en función a

Padres de familia potenciales: campaña de admisión: producción radial, televisiva, piezas gráficas

Uso de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Davy Online, Davy News TV).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

- Consientes que, para la implementación de cualquier actividad en materia de educación, se consideró importante realizar un proceso de diagnóstico, el mismo que inició con la identificación de la situación, seguido del análisis y la proyección de un plan de acciones y el establecimiento de un proceso de mejora, el mismo que continúa vigente.
- La elaboración de contenidos para los diferentes canales ha permitido apoyar al cumplimiento de los objetivos de marketing, superando las metas establecidas para incorporación y fidelización de padres de familia.
- El fortalecimiento de canales de comunicación existentes, así como la creación de nuevos canales mejoró el flujo de comunicación a nivel interno y externo, aspecto evidenciado en las encuestas de satisfacción respecto a la información recibida por parte de usuarios (colaboradores, padres de familia y alumnos).
- A través de la creación de nuevos canales de comunicación, se mejoró la organización y planificación en materia de comunicación, esto debido a la necesidad de regular la emisión de información dirigida a los diversos públicos de la Asociación Educativa Davy.
- A través del trabajo ejecutado, se logró sustentar la importancia del área de imagen institucional, con personal permanente dedicado a ejecutar actividades que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Propiciar un cambio desde un área de comunicación de una institución educativa, significó un reto; no obstante, gracias al respaldo y soporte permanente de mi jefatura y los directivos he logrado sacar adelante cada proyecto de creación, mejora o retiro de procesos que permitan mejorar la comunicación interna y externa.

La existencia de personal de comunicación, capacitado propicia la transmisión de información de manera adecuada, de esa manera optimiza recurso humano, económico y tiempo.

Tener un área dedicada a la comunicación genera una ventaja diferencial para la institución, porque al liderar la actividad comunicativa a nivel interno y externo, asegura coherencia y consistencia en los mensajes.

En definitiva, el conocimiento de los públicos, sus características demográficas y psicográficas ha sido fundamental para la gestión de los mensajes y la orientación de los canales de comunicación.

RECOMENDACIONES

Desde mi experiencia, propongo que el área de imagen institucional trabaje de cerca con el área de admisión de manera directa, para poder orientar los esfuerzos de la asociación educativa Davy hacia los objetivos de marketing: captar, retener y fidelizar a los padres de familia.

Se sugiere mejorar los procesos que rigen las actividades del área de imagen institucional, delimitando responsabilidades y actividades.

Por otro lado, se recomienda continuar con la mejora de equipamiento del área, así como considerar la adquisición de equipos que permitan la elaboración e implementación de contenidos en este contexto de trabajo remoto.

Igualmente, se sugiere la contratación de personal de apoyo exclusivamente para el área de imagen institucional, con especialización en fotografía, editor de video, diseñador gráfico y un especialista en contenido digital.

REFERENCIAS

Gómez Aguilar, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad. Málaga.*

Ind, N. (1990). *La imagen corporativa estrategias para desarrollar programas de identidad eficaces. España: Díaz de Santos S.A.*

Manual dirección y gestión de empresas. (2008). España: Vértice S.L.

Míguez Gonzales, M. (2010). *Los públicos en las relaciones públicas.* Madrid: UOC.

Costa, J. *Imagen Corporativa en el siglo XXI*, Ed. La Crujía ediciones. (1999) México

Mora, J. M. *10 Ensayos de comunicación institucional.* Navarra: EUNSA. (2009) España

Ventura, B., Delgado, S. *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa.* (2012).
Madrid

ANEXOS

Anexo 01: Radio Interna Davy







Anexo 02: Davy News TV





OPEN CHOIR IN CONCERT

DÍA: 2 DE JULIO HORA: 5 PM

LIVE STREAMING FACEBOOK.COM/DAVYCOLLEGE

Apoyemos a nuestro
CORO DAVY

23 COLEGIOS DE DIFERENTES NACIONES

Participating Choirs

#YoMeQuedoEnCasa #GoDavyGo

25th ANNIVERSARY

¡PONTE EN ACCIÓN EN ESTA CUARENTENA!

CLASES DE AERÓBICOS EN VIVO

www.facebook.com/davycollege **LIVE**

DÍAS: 30 MARZO 1, 3, 6, 8 Y 10 ABRIL 5:00 - 6:00 PM

MISS JUDITH ROJAS (PROF. DE GIMNASIA)

#YOMEQUEDOENCASA #GODAVYGO

25th ANNIVERSARY

YOGA EN ESTA CUARENTENA

CON LA EX ALUMNA SASHA BLUME

TRANSMISIÓN EN VIVO

WWW.FACEBOOK.COM/DAVYCOLLEGE **LIVE**

MARTES 24 Y JUEVES 26 - 5PM

#YOMEQUEDOENCASA #GODAVYGO

**VISITAS
GUIADAS**

**DAVY
COLLEGE**

*Ven y
conoce
el Davy College*

**08 DE
DICIEMBRE**

**10:00 DE
LA MAÑANA**

**Con:
Miss Rosi
CONCIERTO EN VIVO
EN EL DAVY COLLEGE**

**INFORMES E INSCRIPCIONES:
WWW.DAVYCOLLEGE.EDU.PE
976225984 - 976225985
ADMISSION@DAVYCOLLEGE.EDU.PE**

*DIRIGIDO A NIÑOS HASTA LOS 06 AÑOS DE EDAD
*INSCRIPCIÓN CON DNI

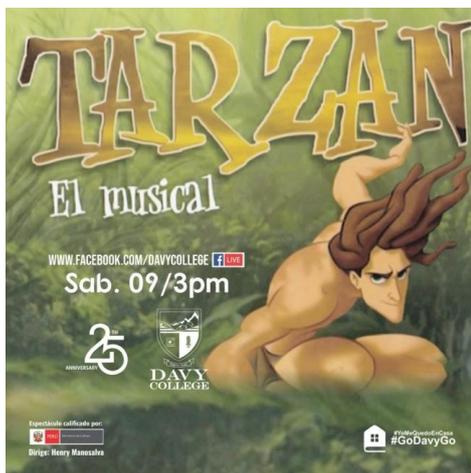
**NUESTRAS
OBRAS MUSICALES
EN CASA**

PRONTO

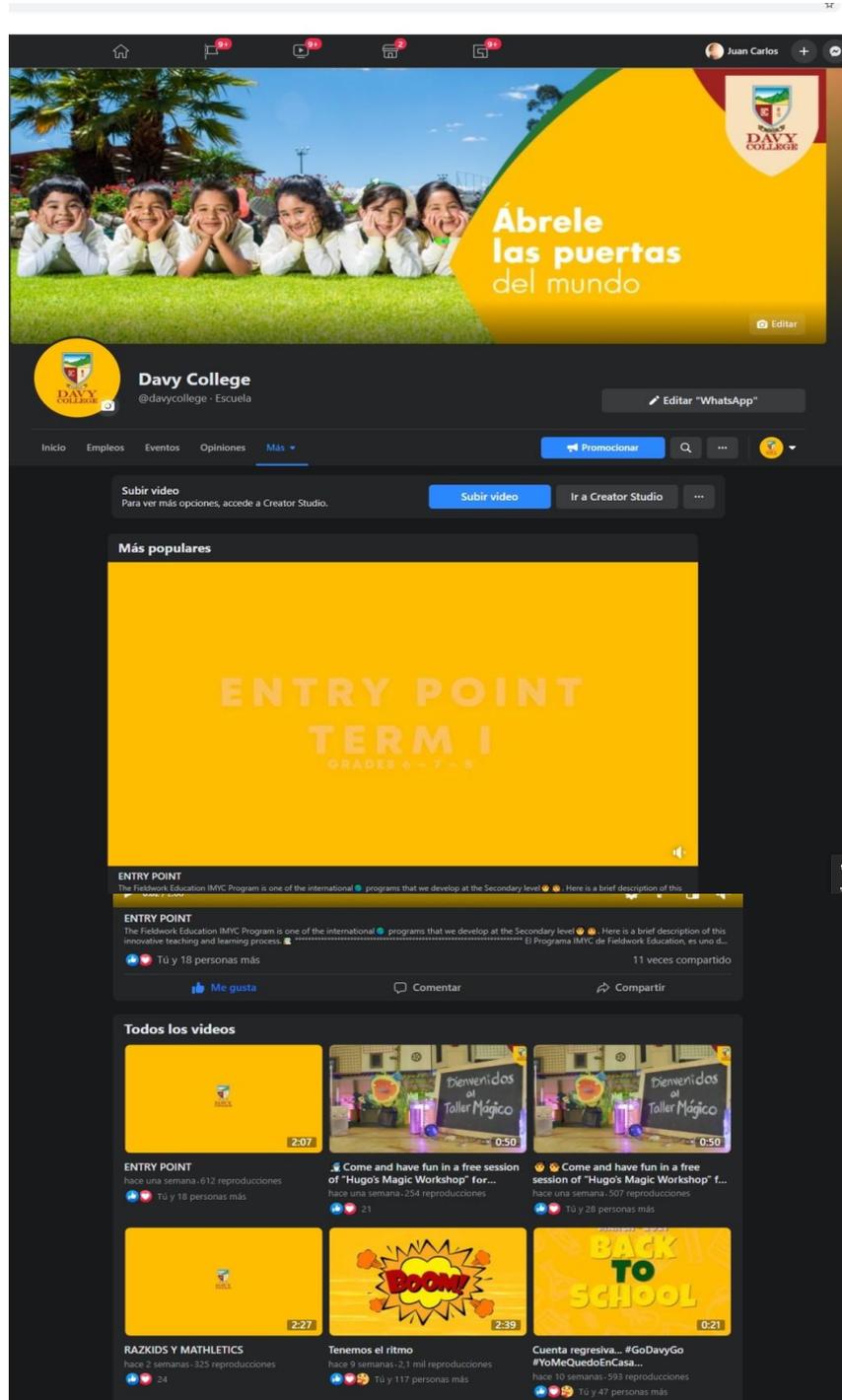
**25th
ANNIVERSARY**

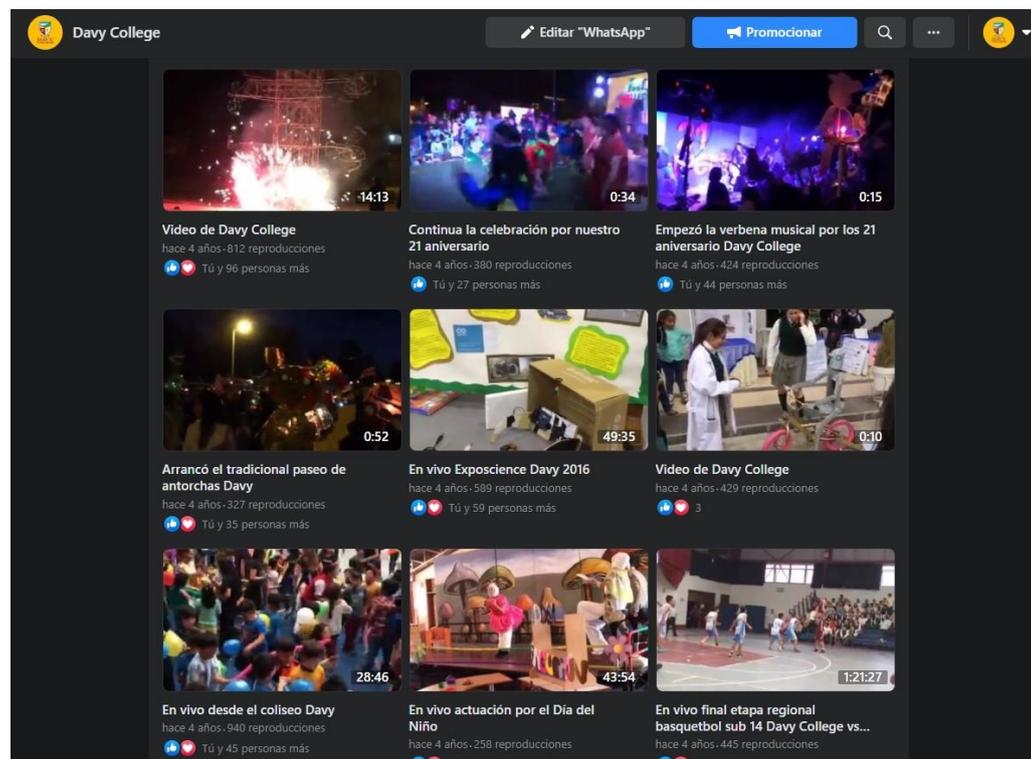
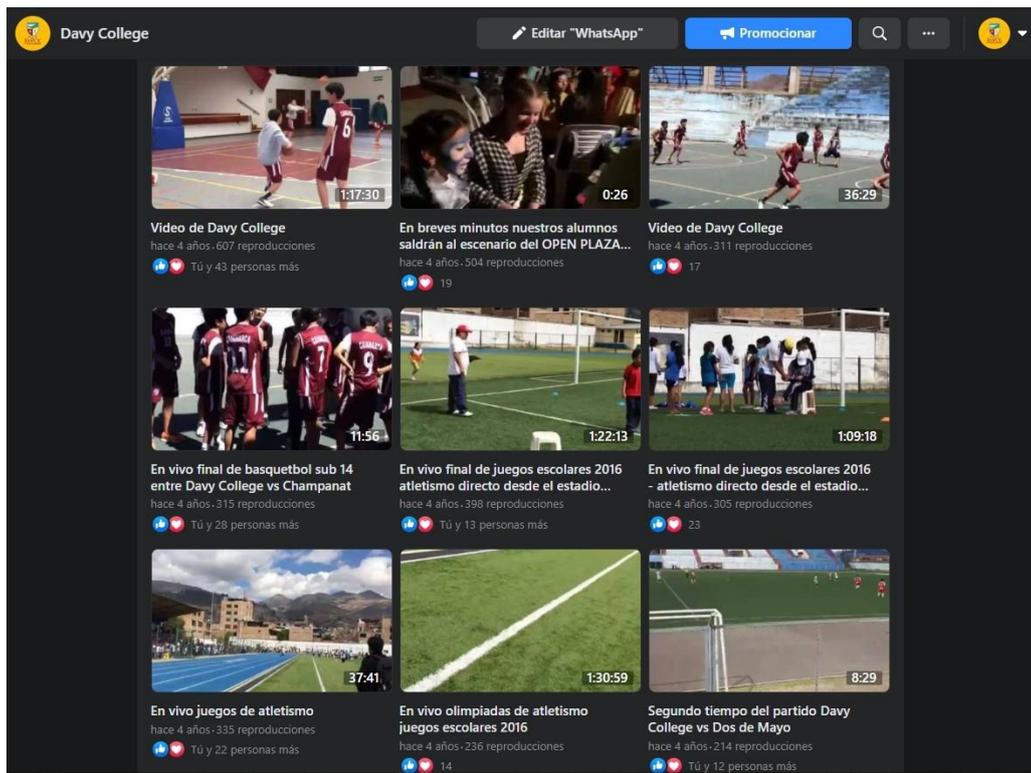
**DAVY
COLLEGE**

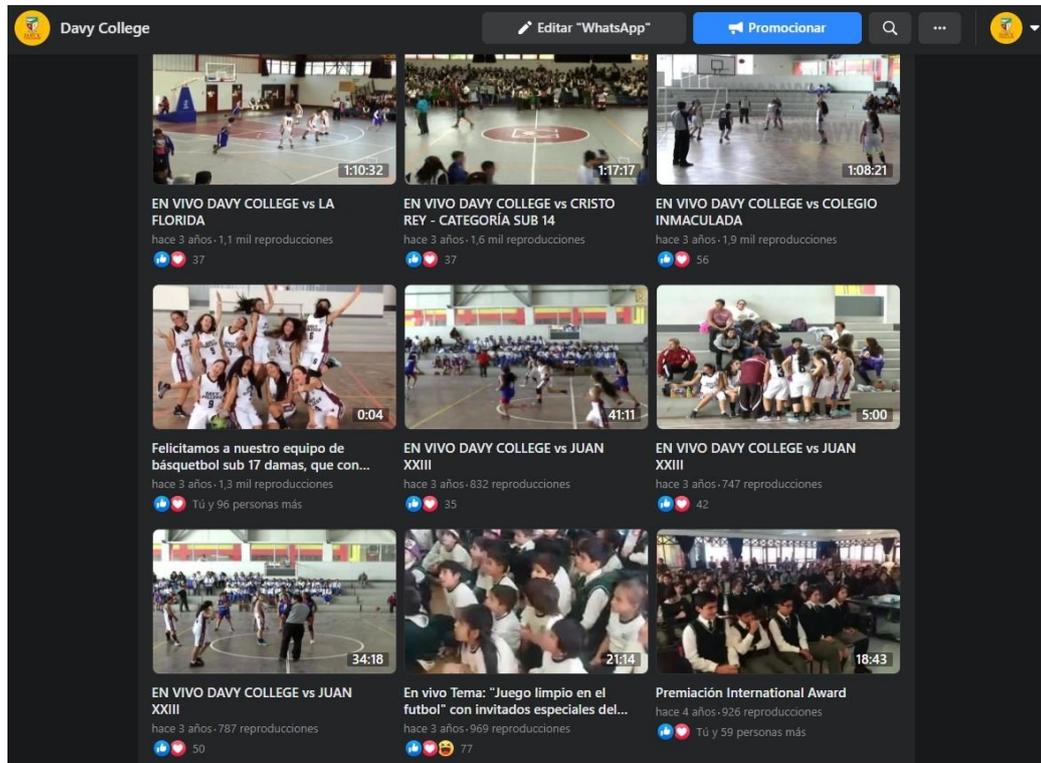
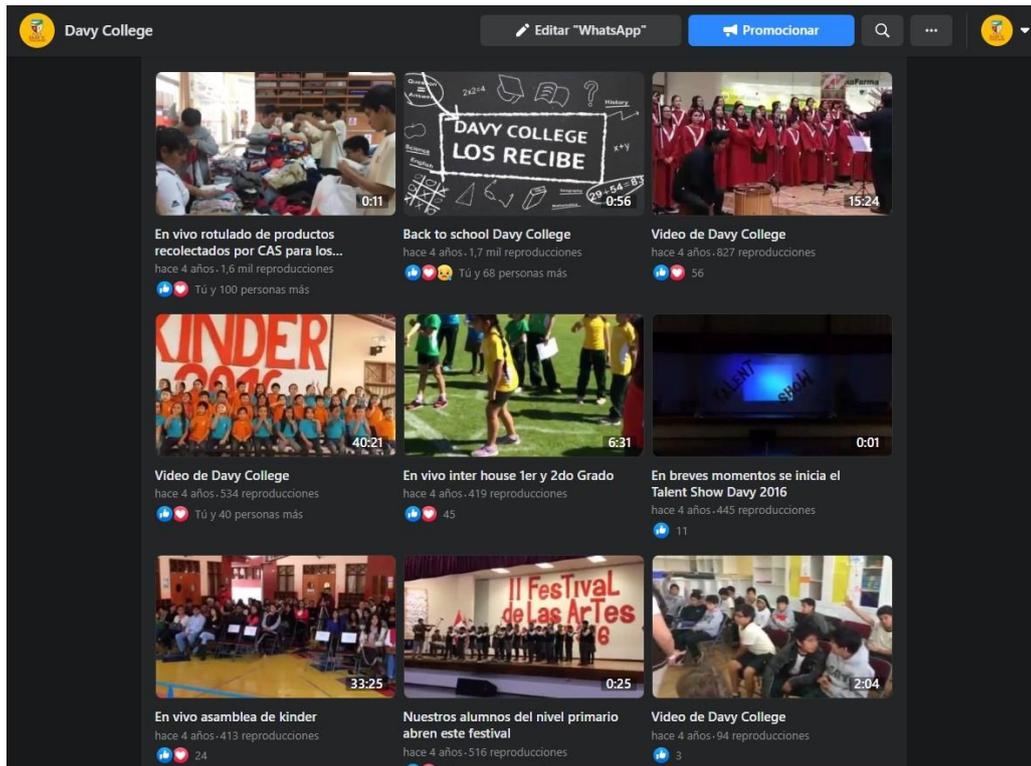
**#YoMeQuedoEnCasa
#GoDavyGo**

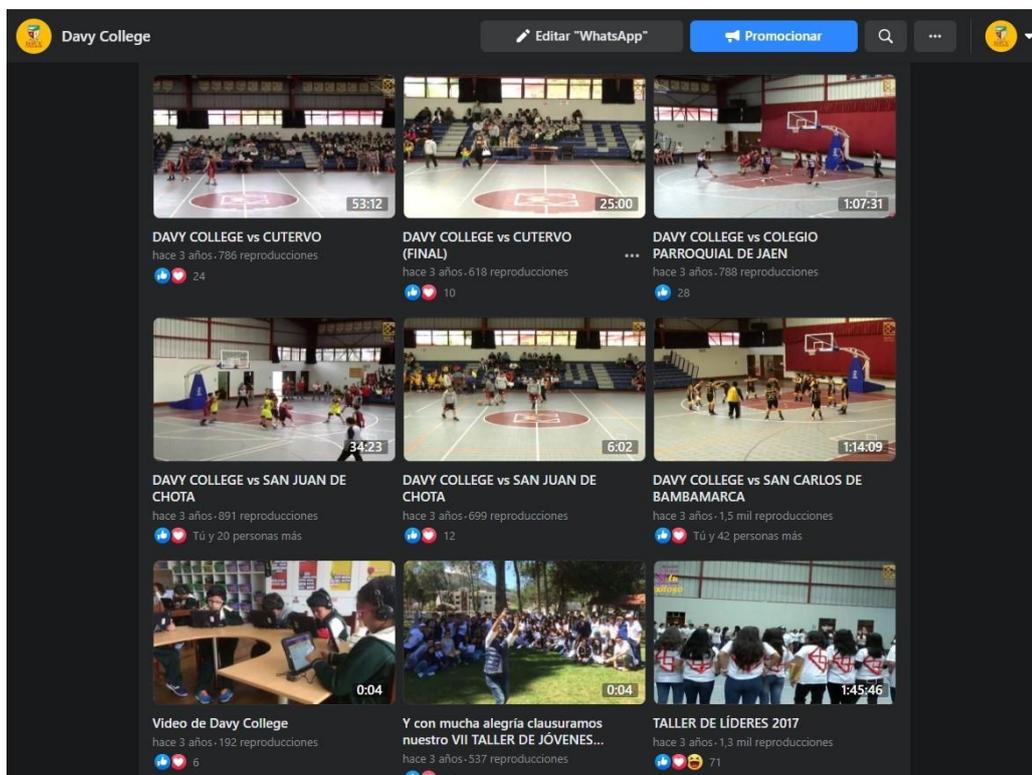
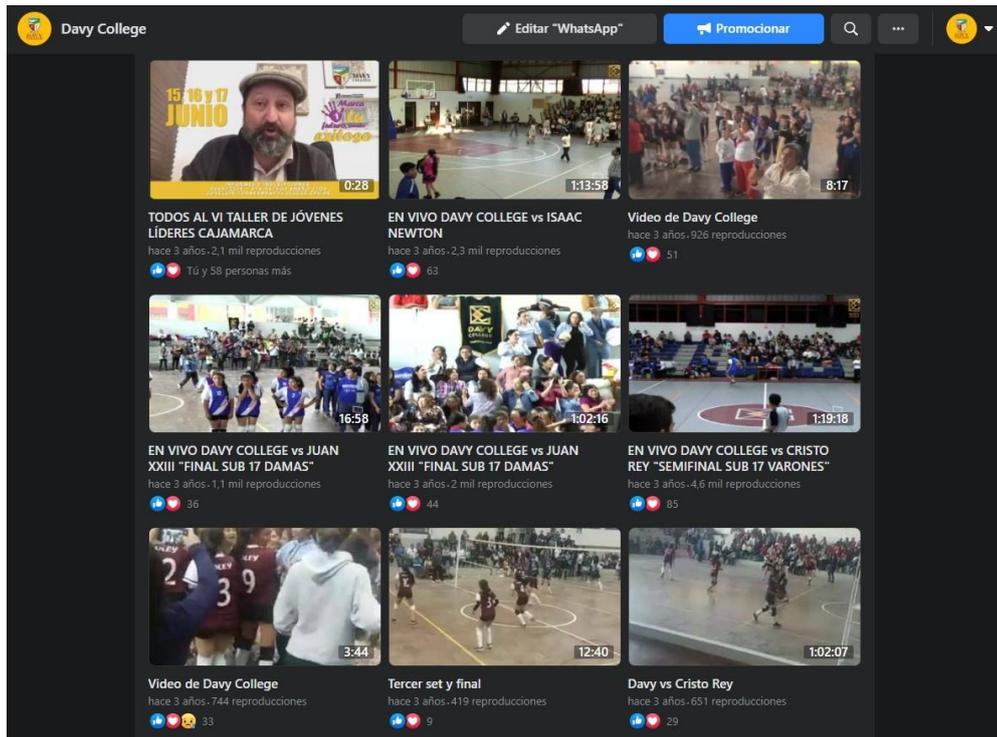


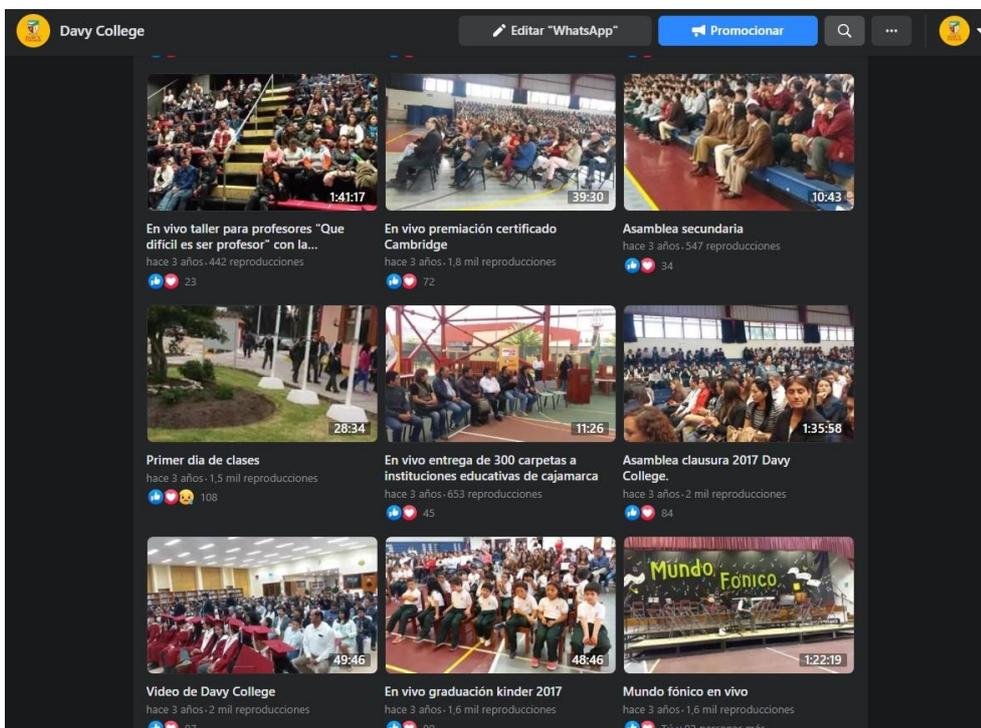
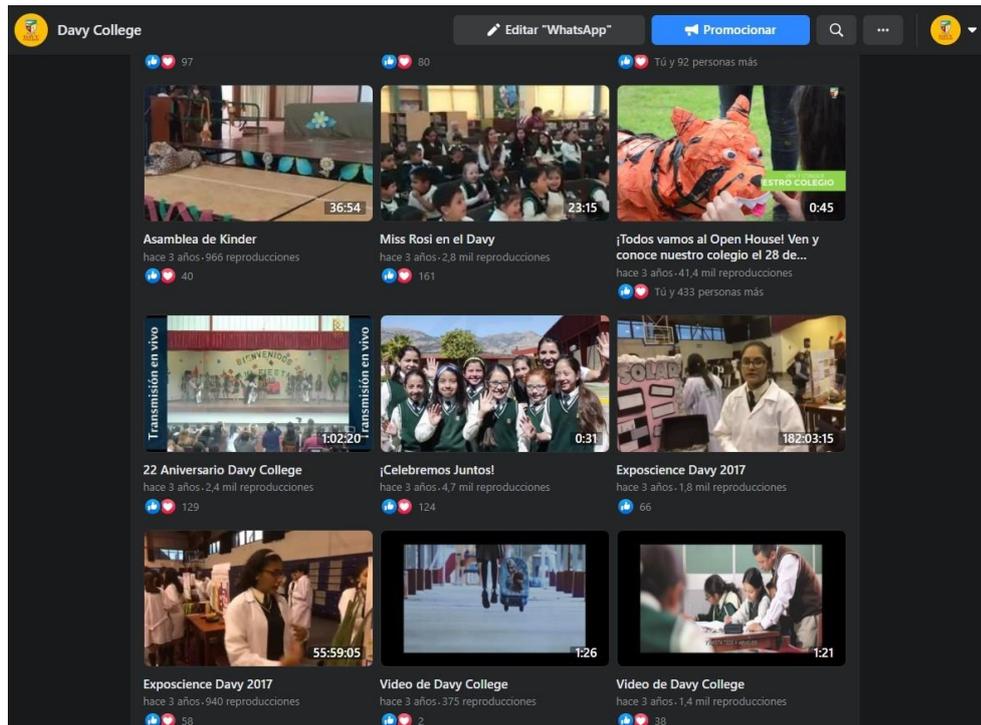
Anexo 03: Administración de Cuenta Facebook Institucional

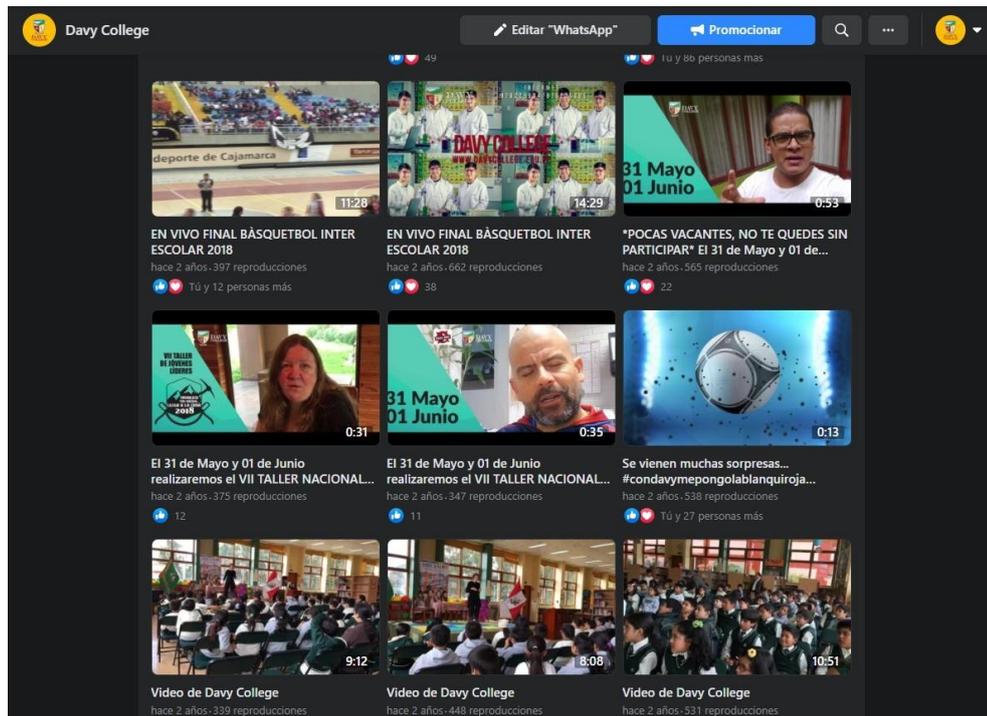
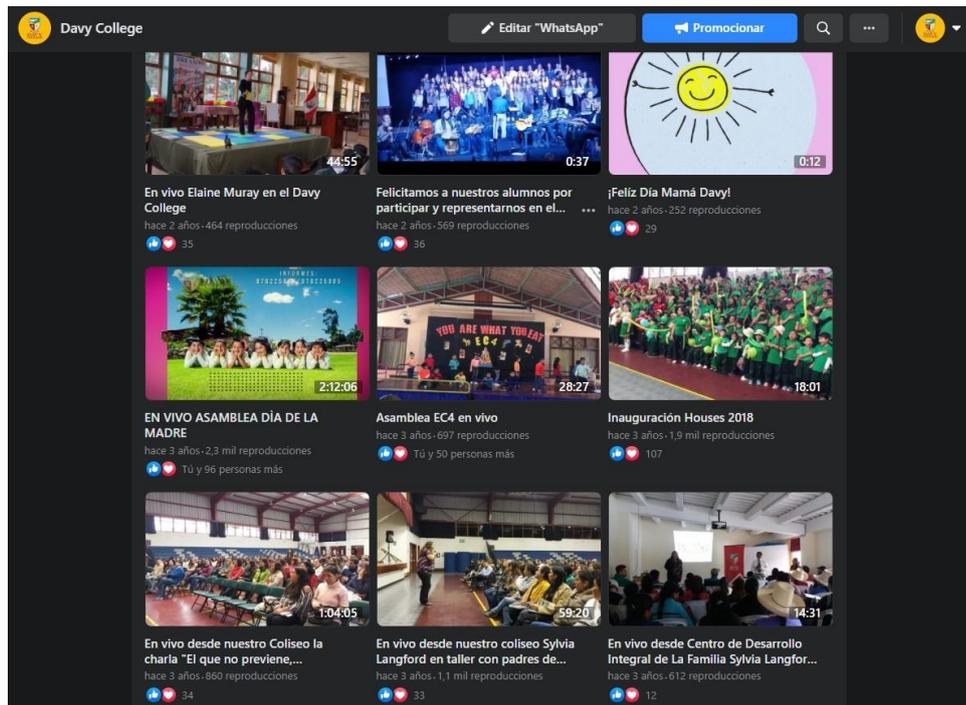


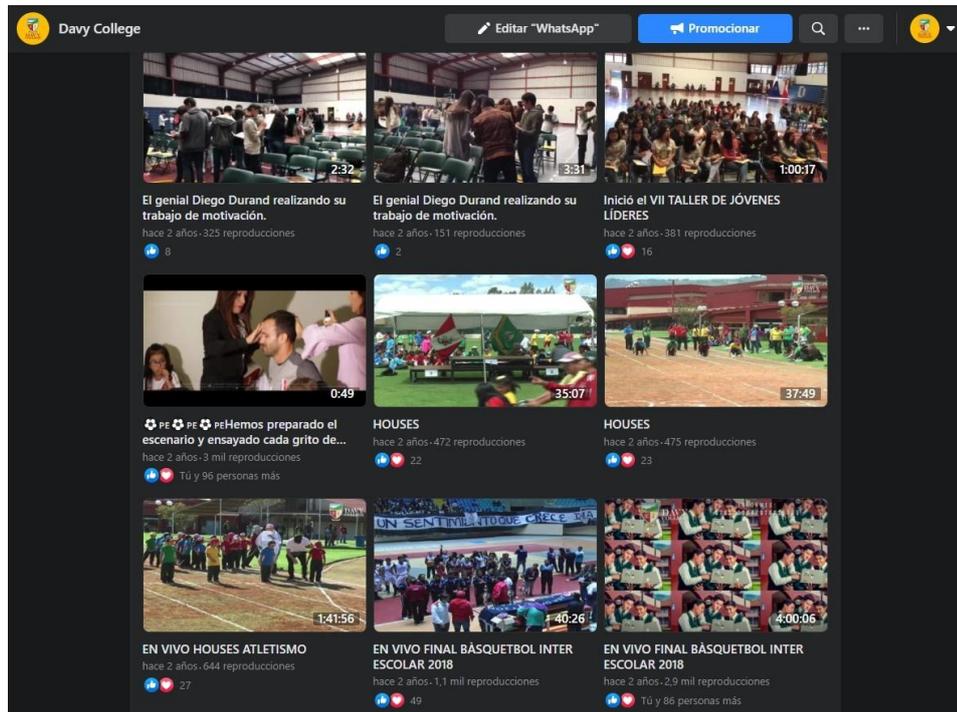


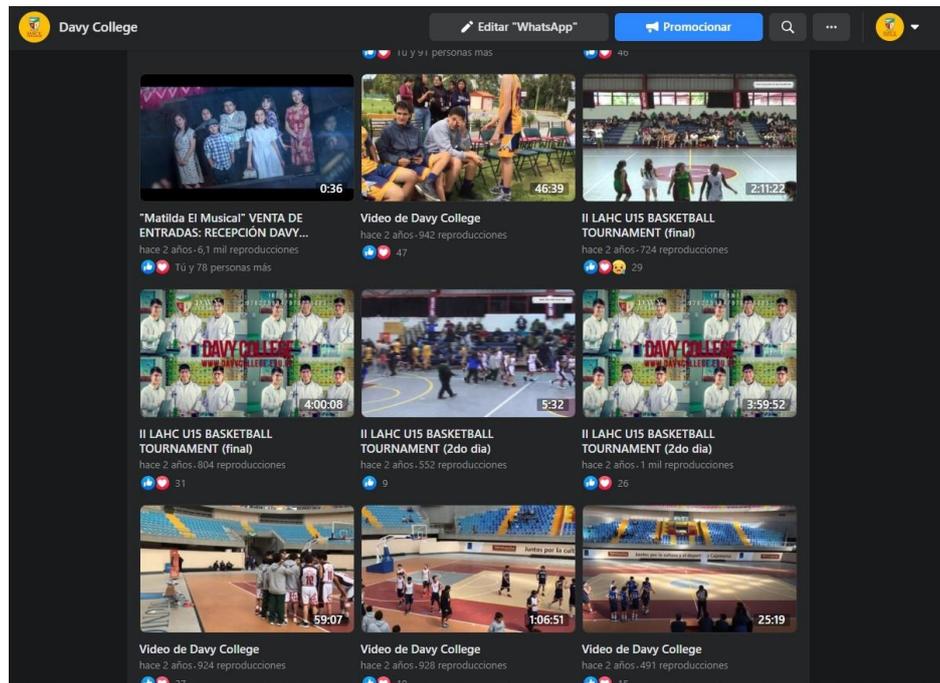
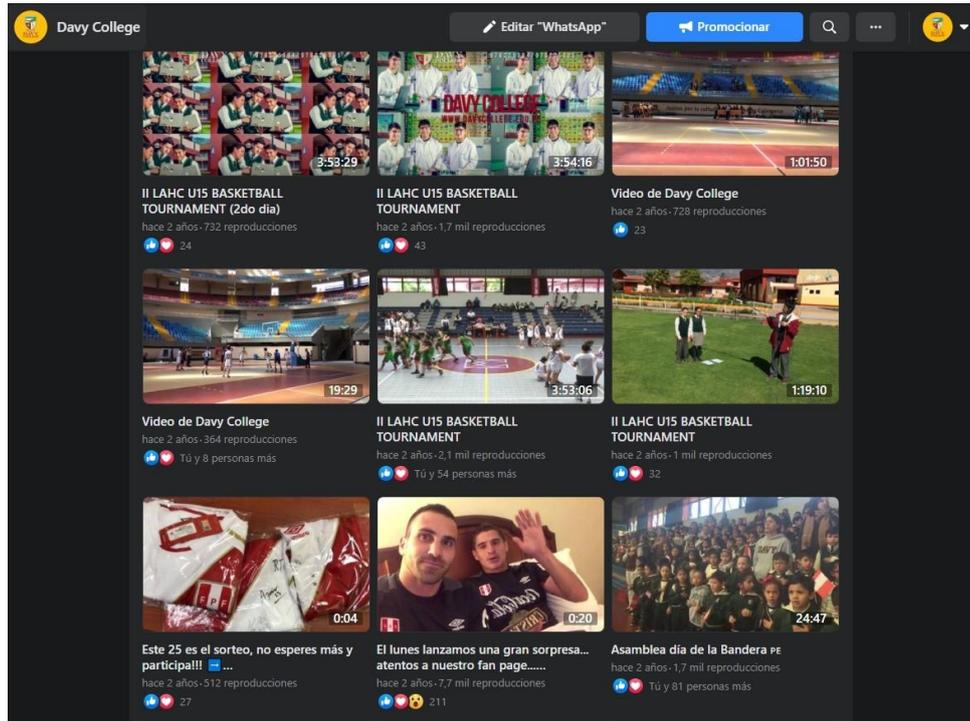


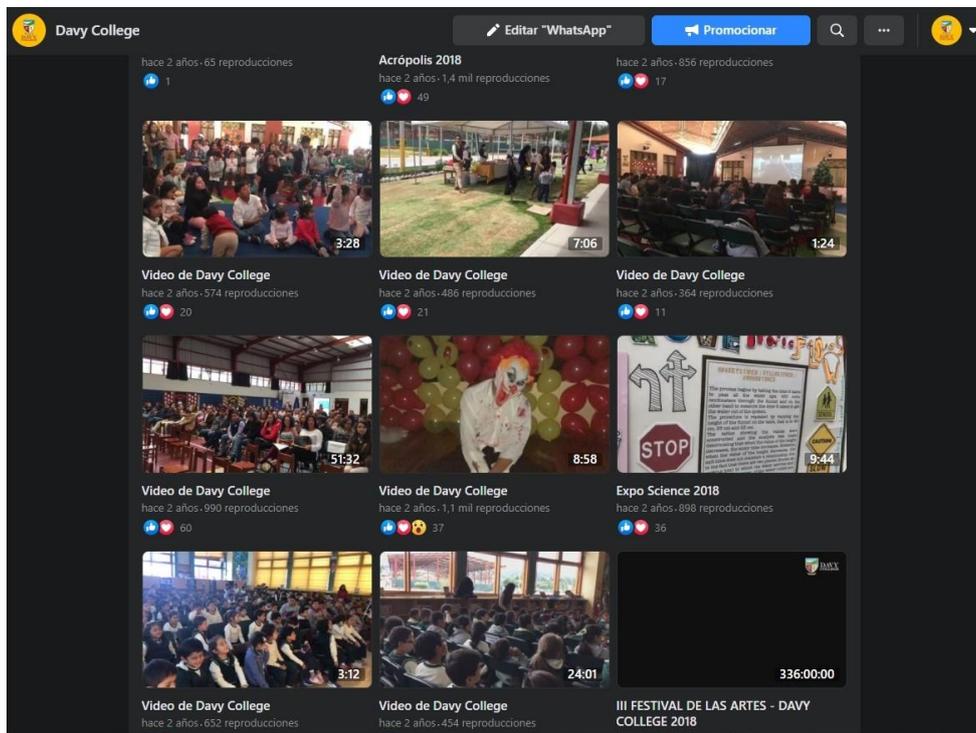
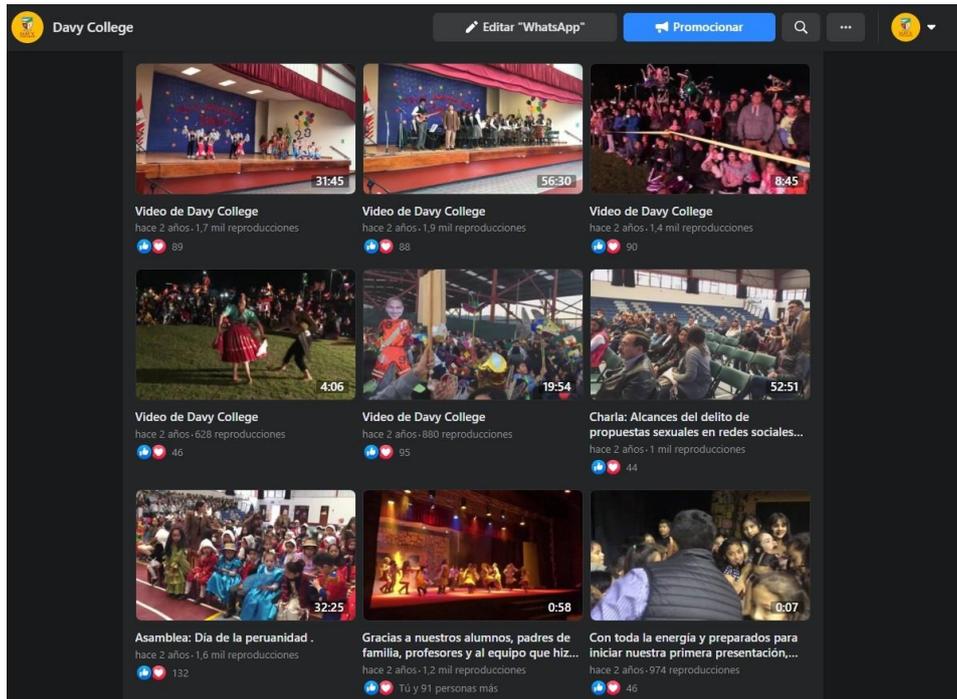


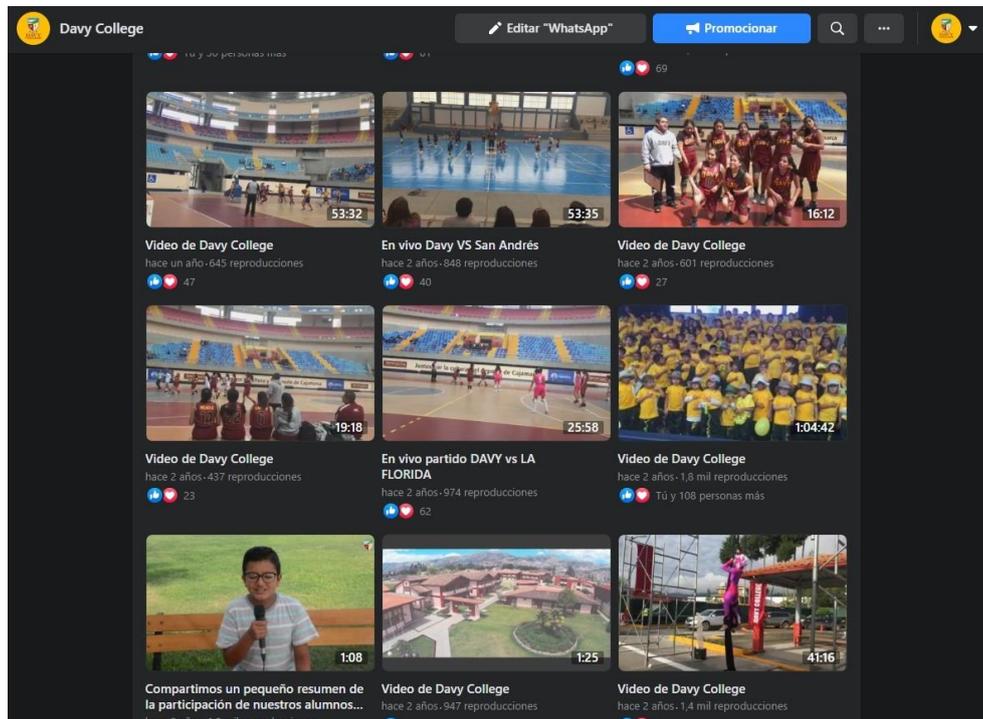
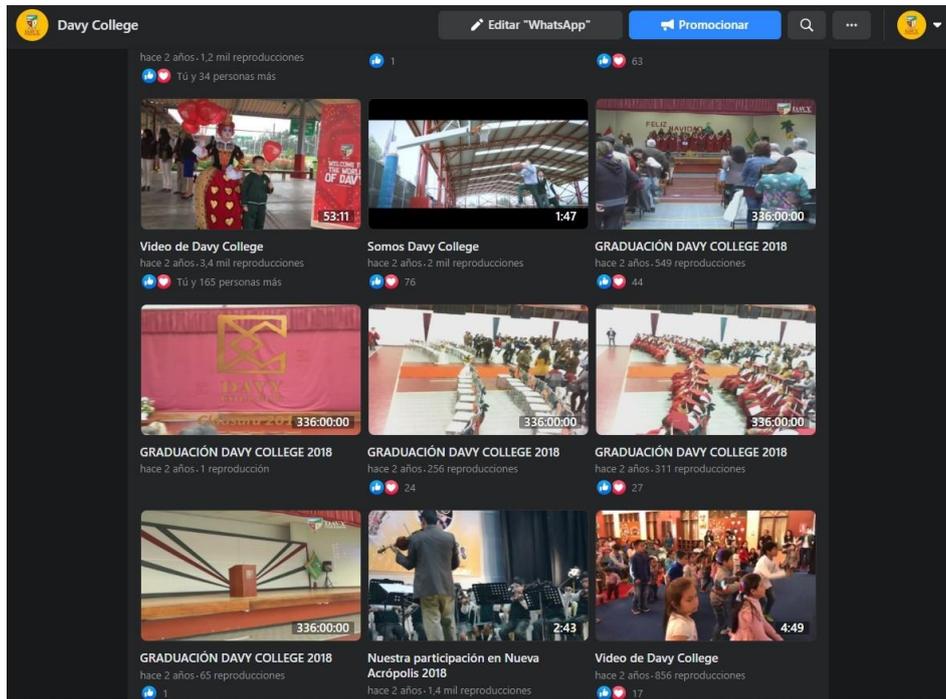


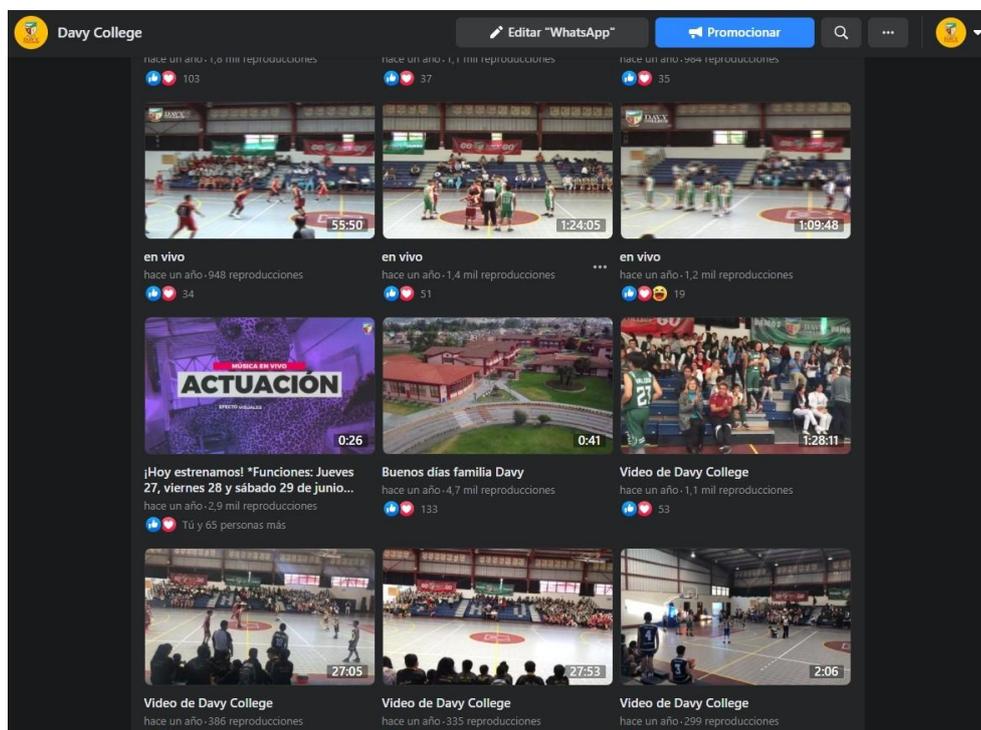
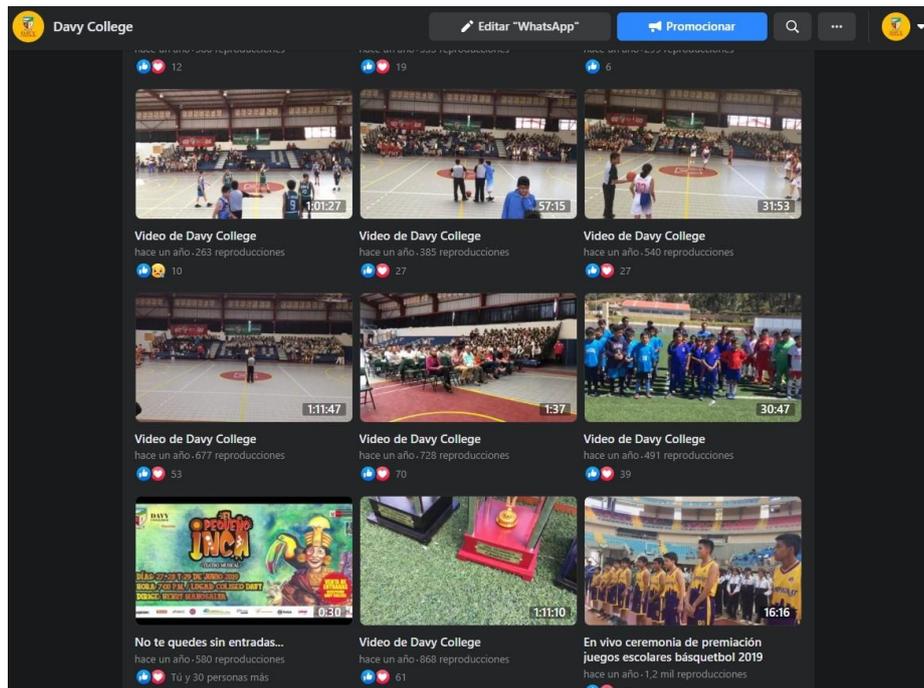


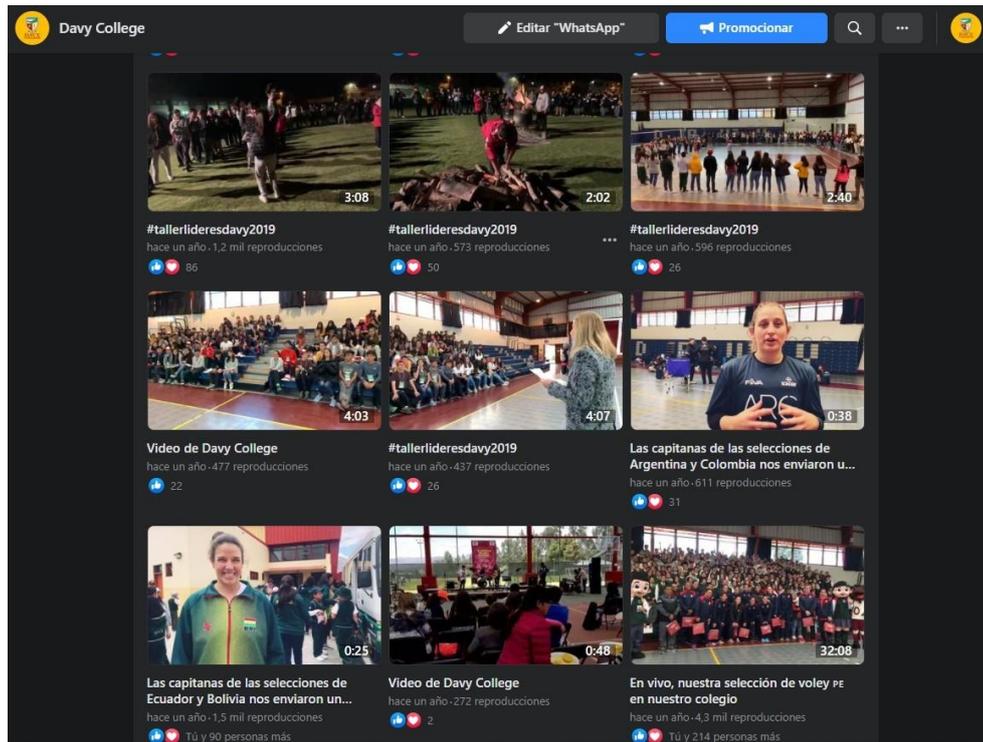
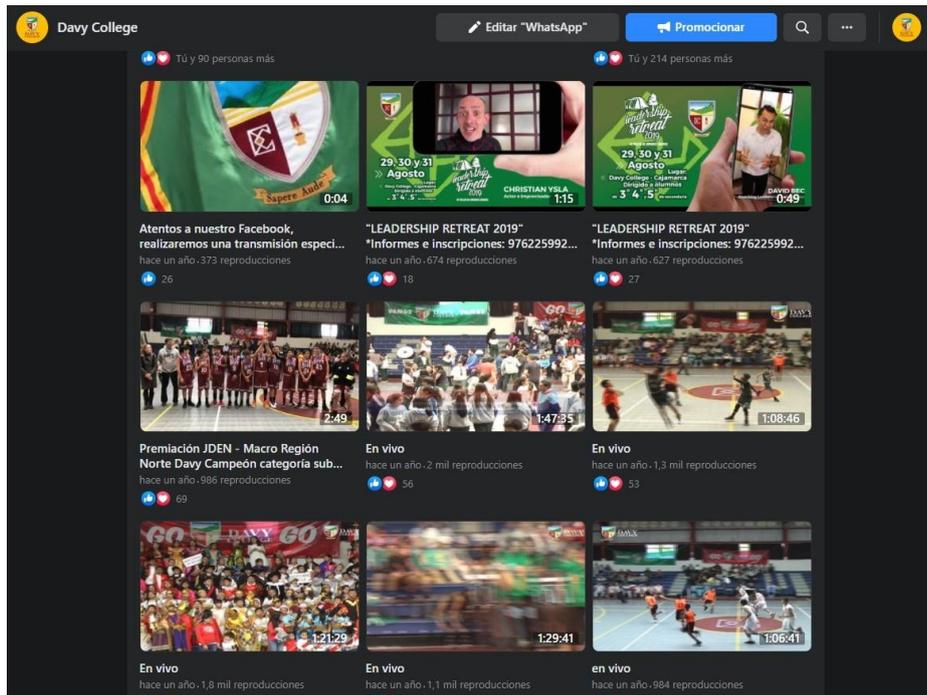


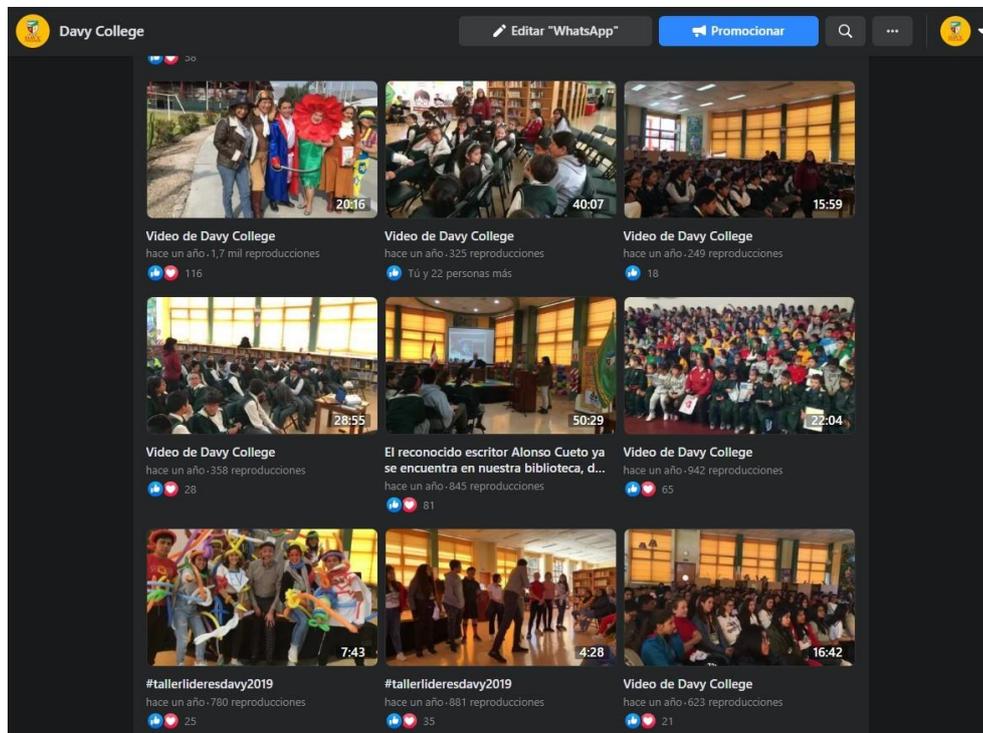
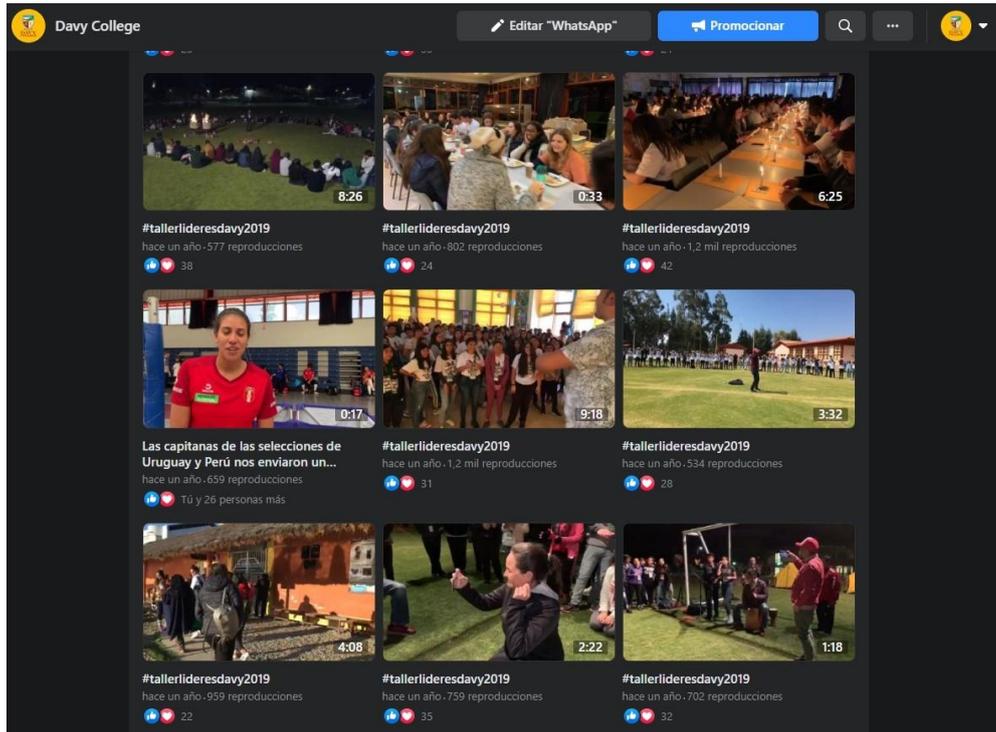


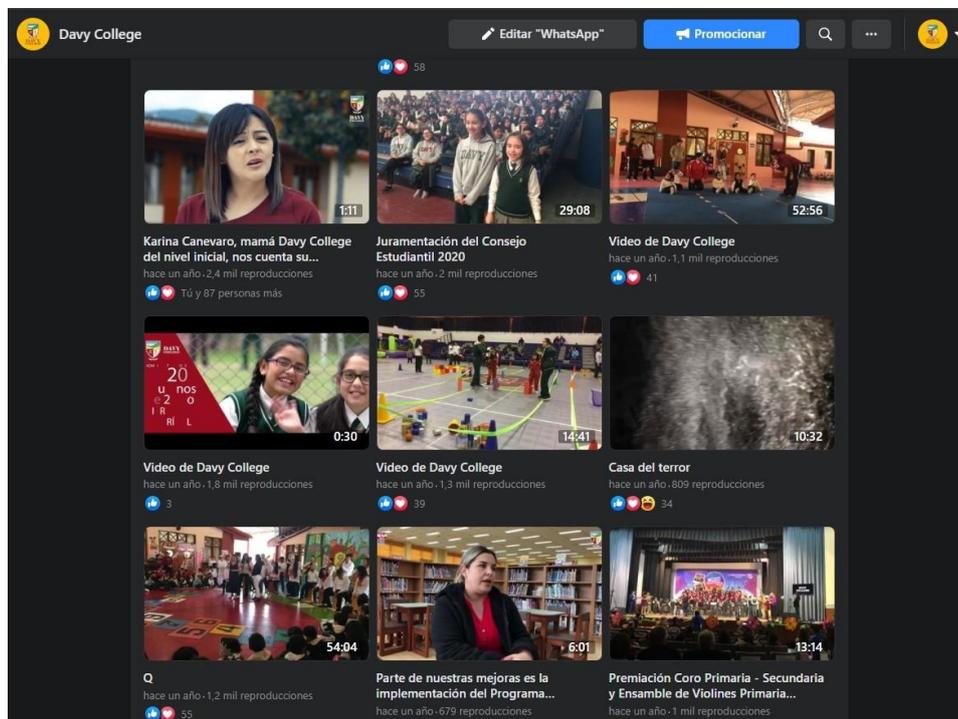
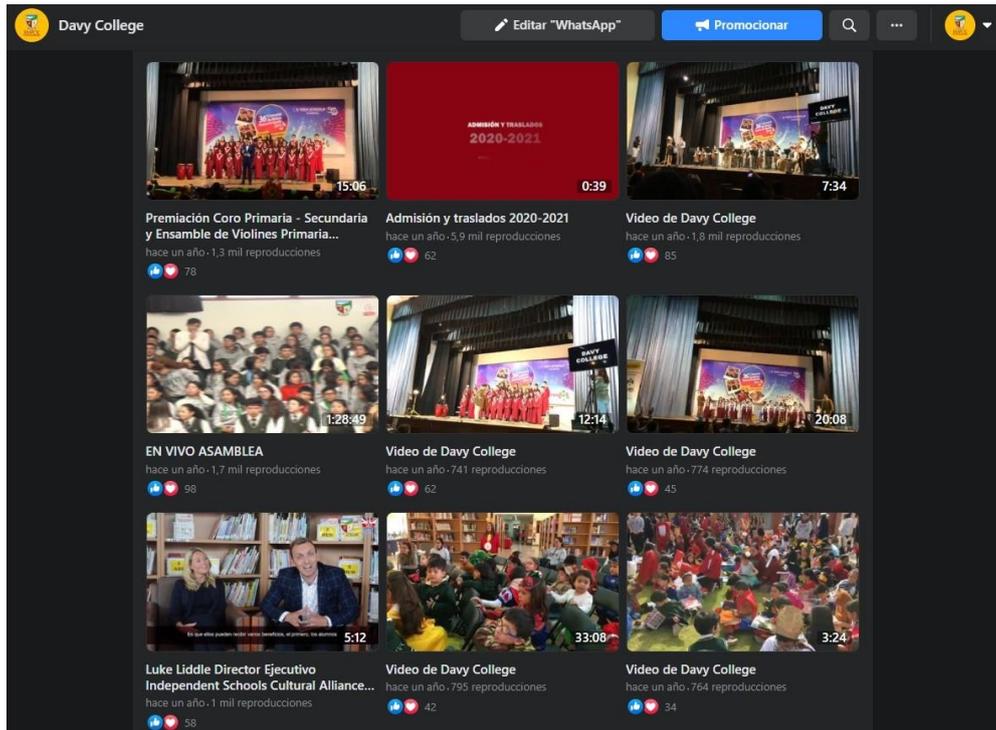


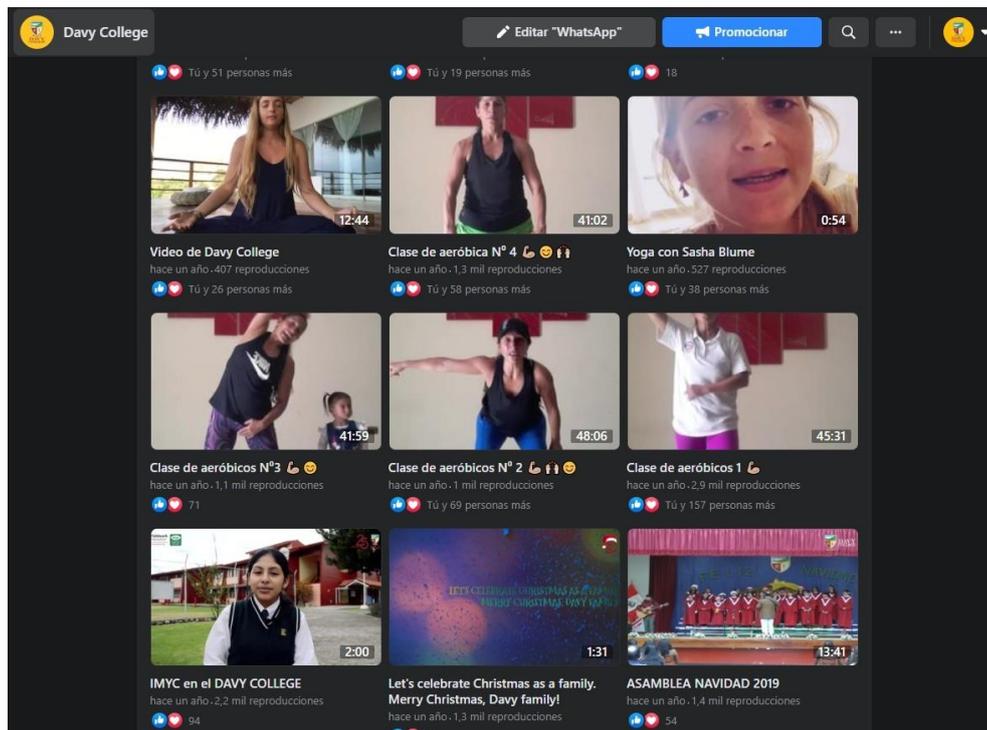
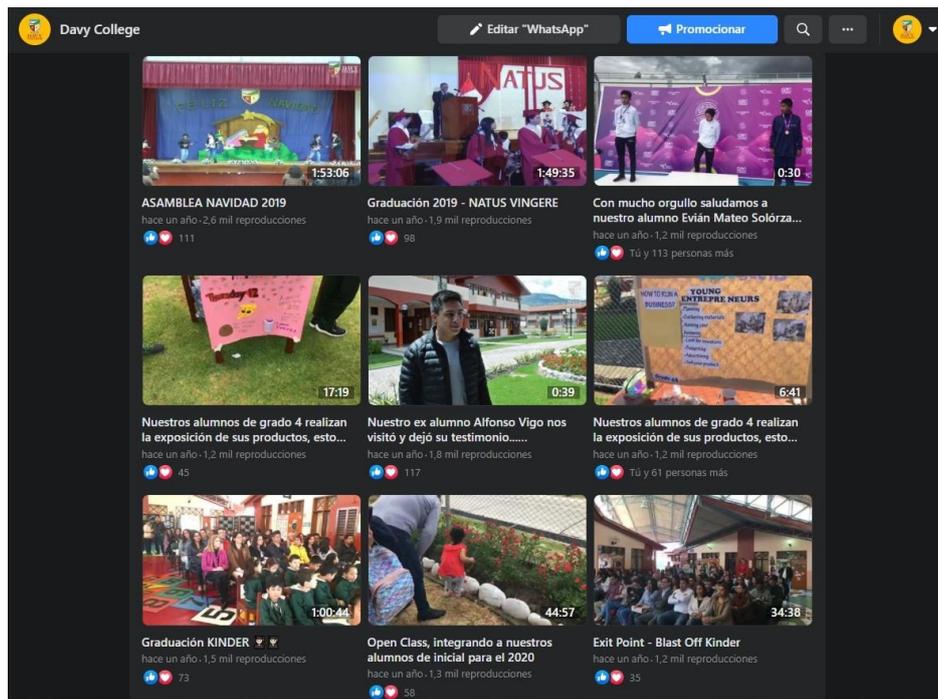


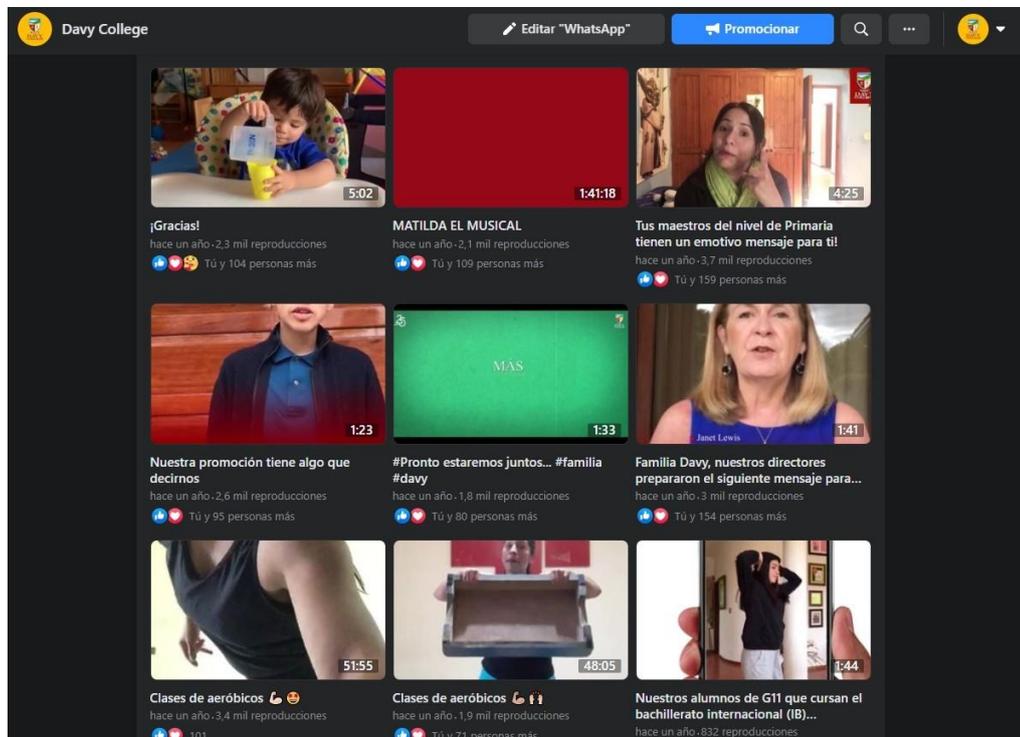
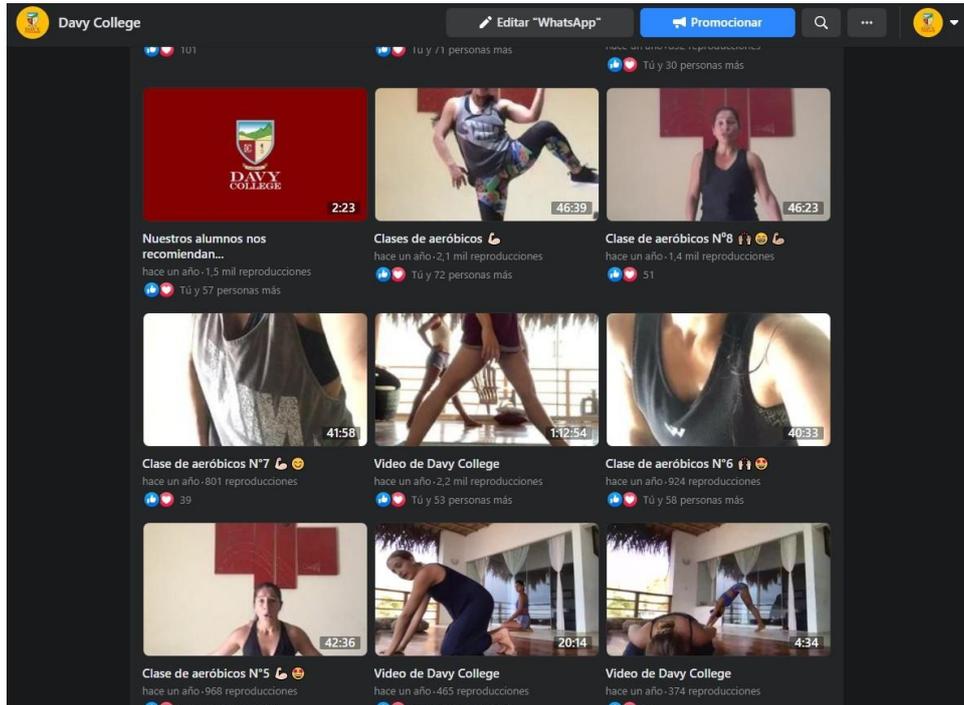


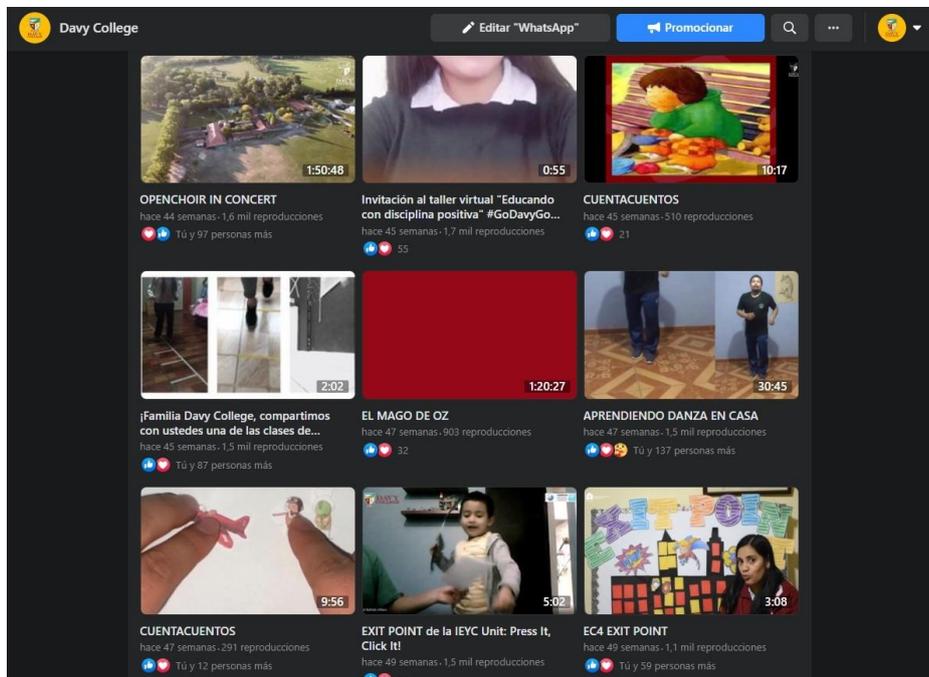
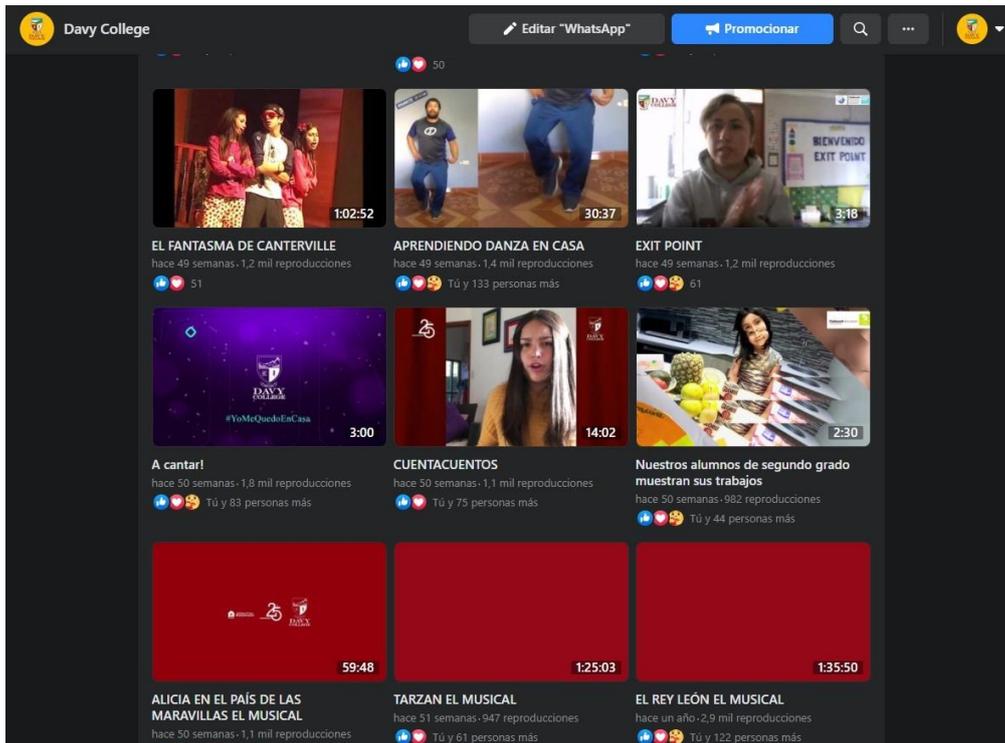


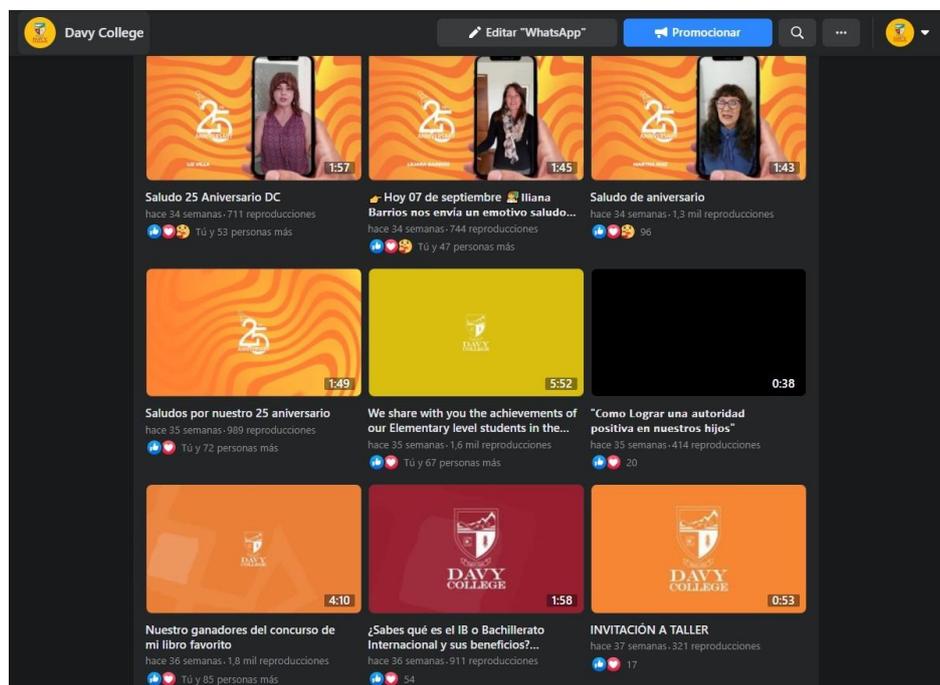
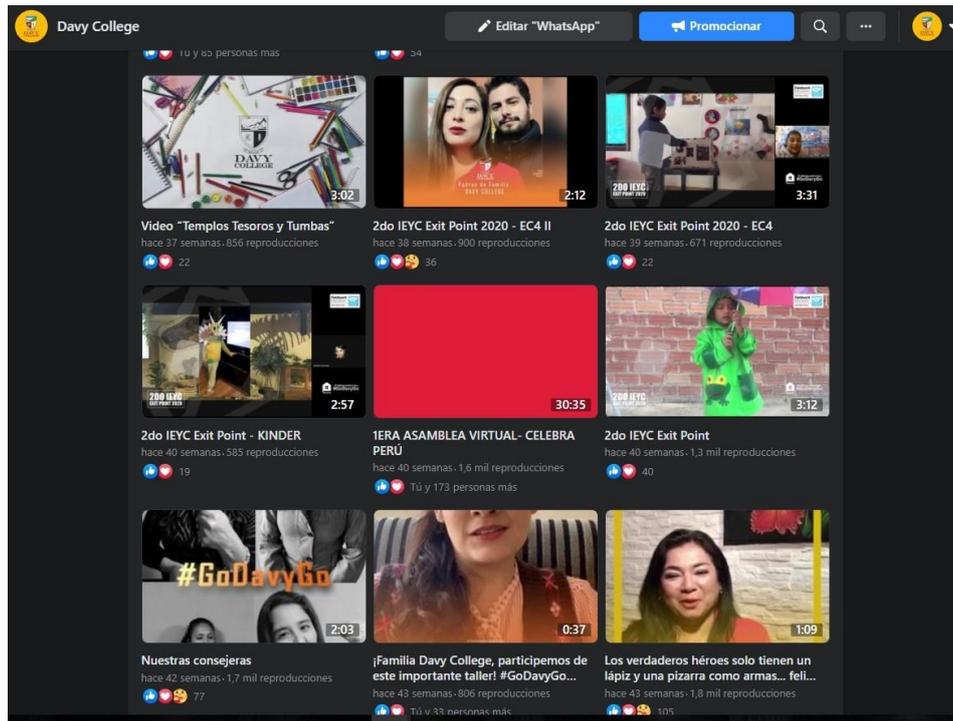


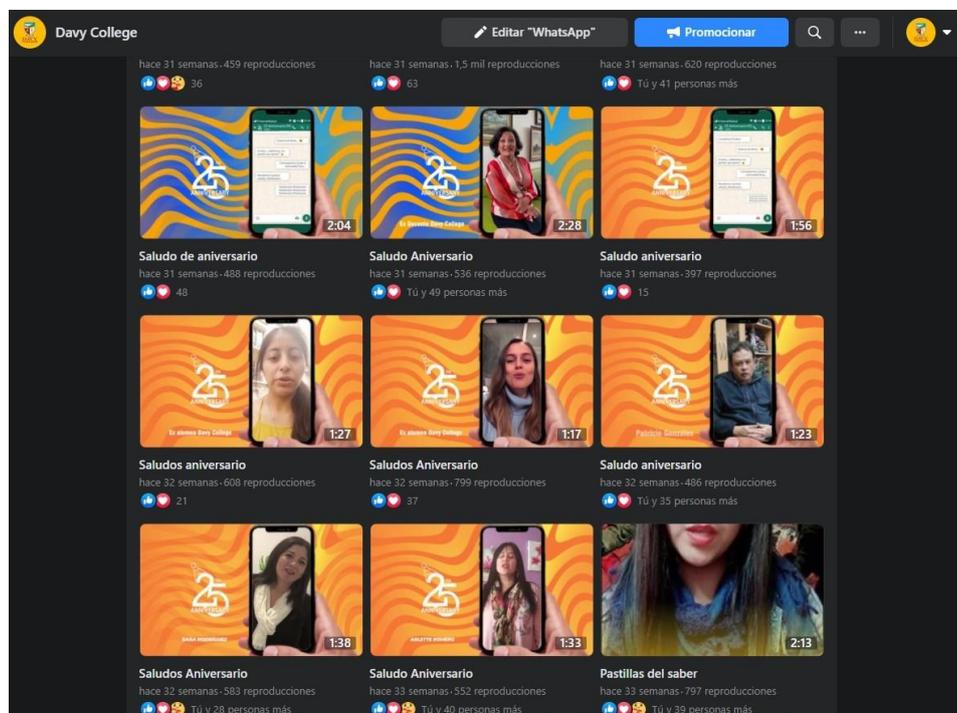
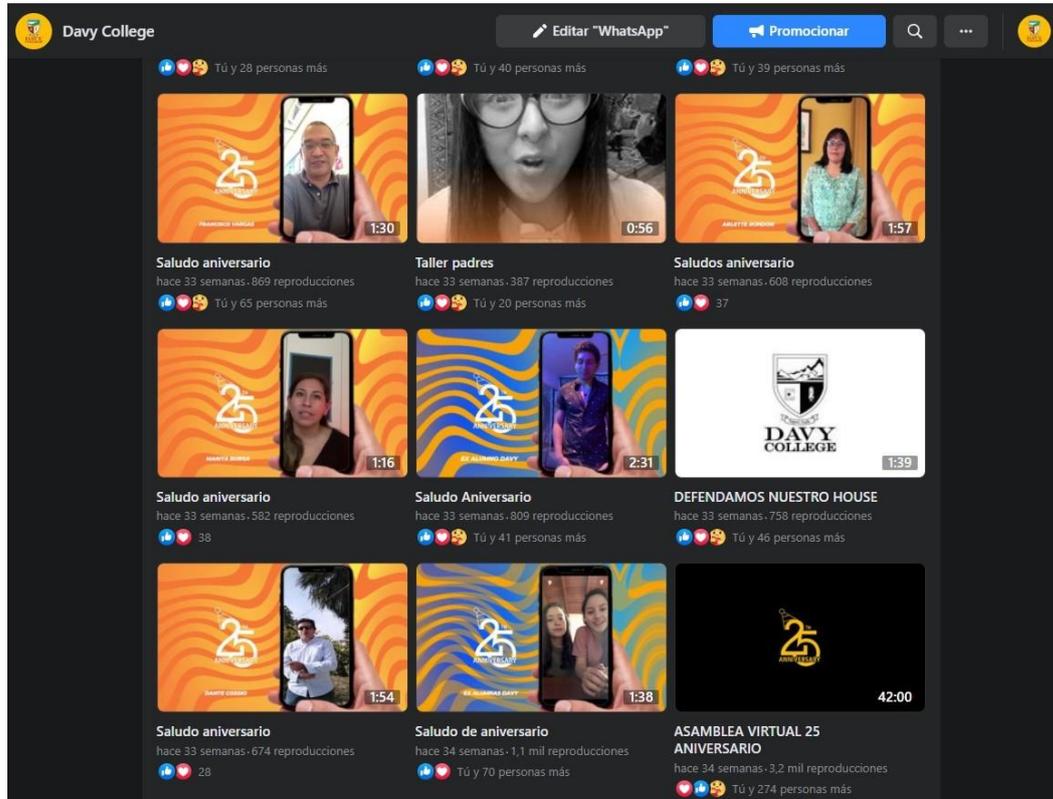


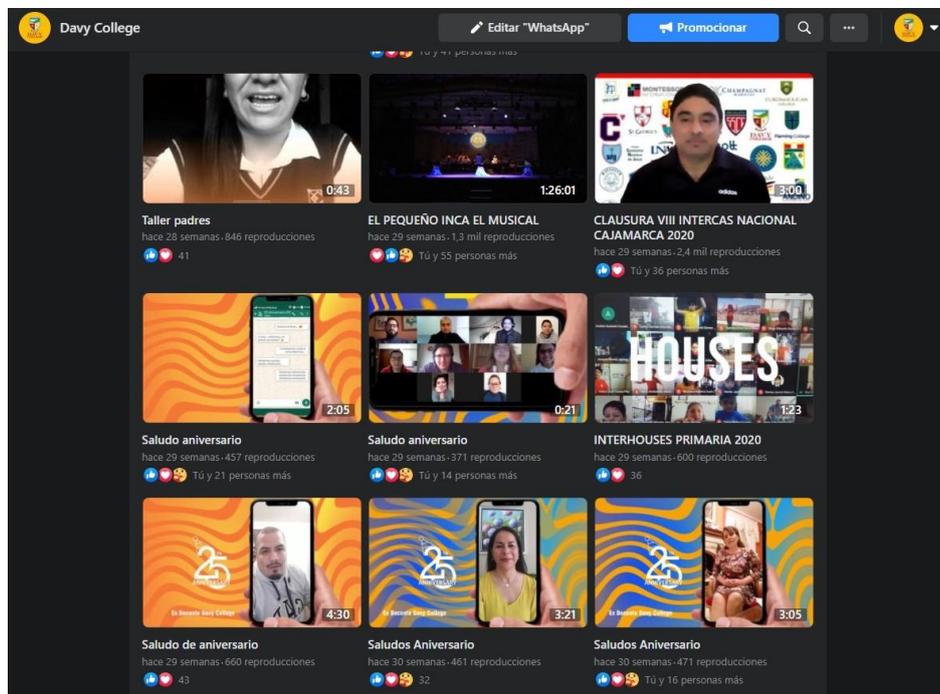
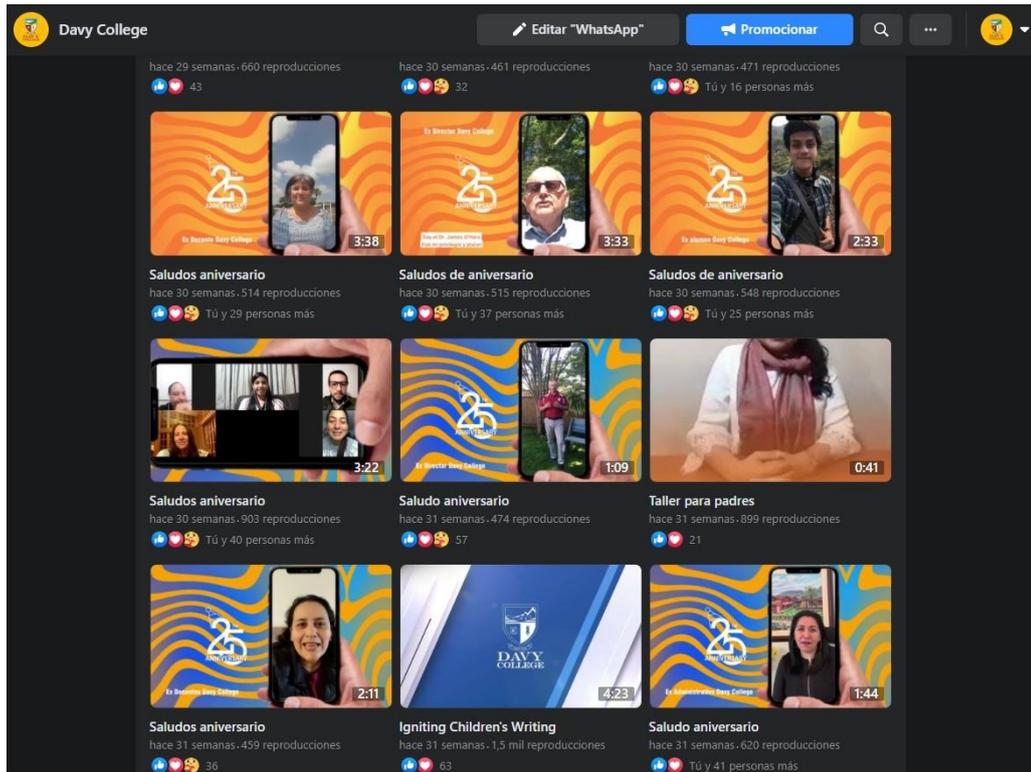


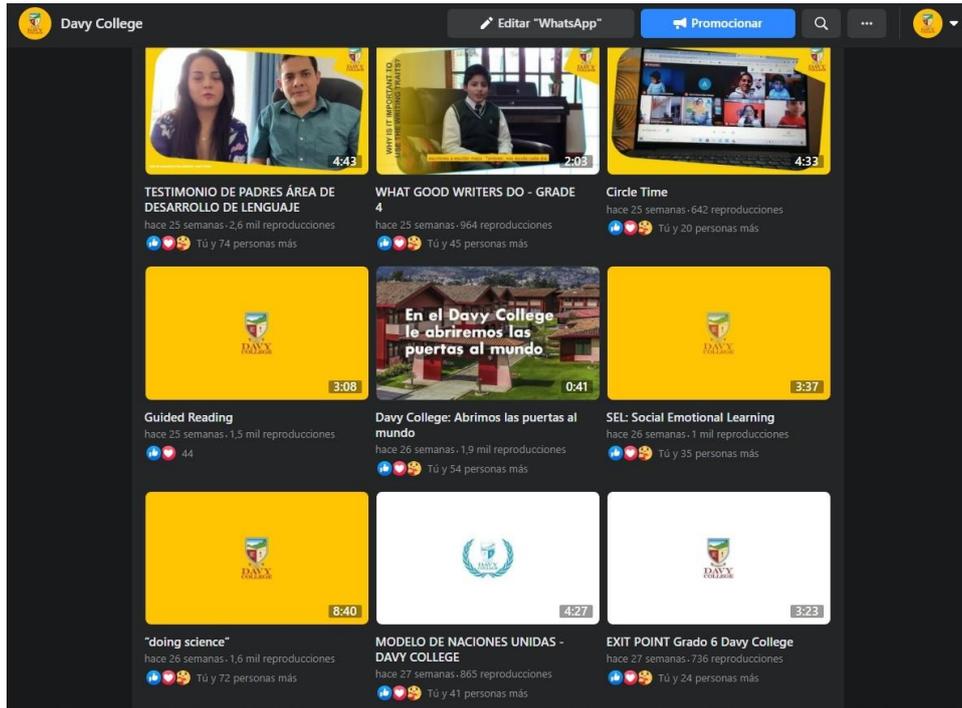


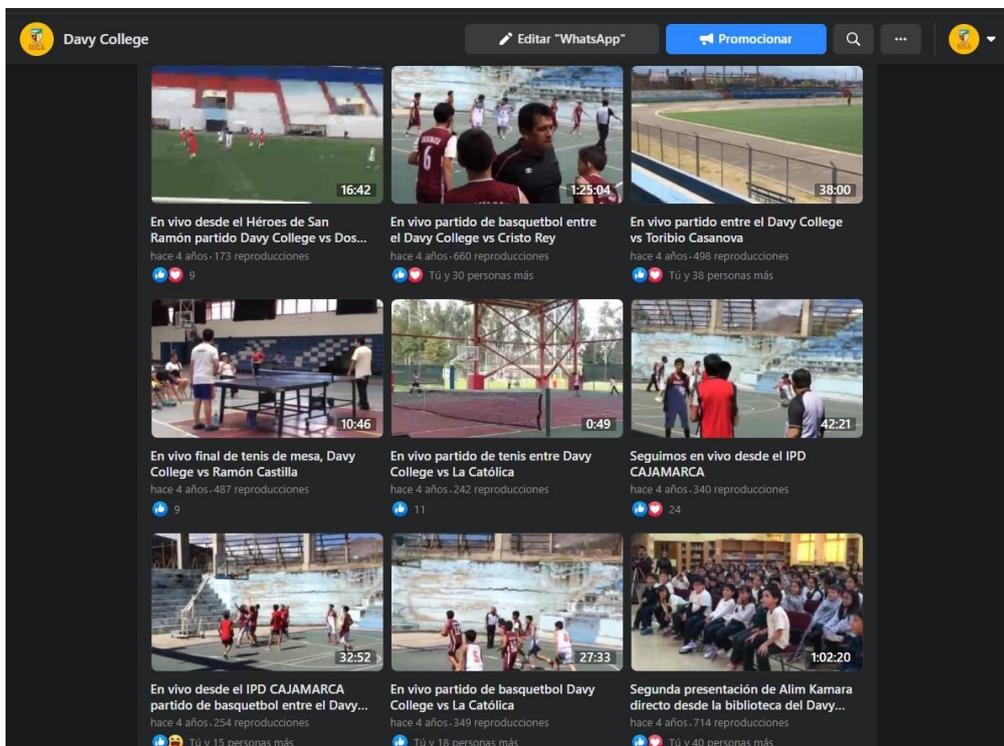
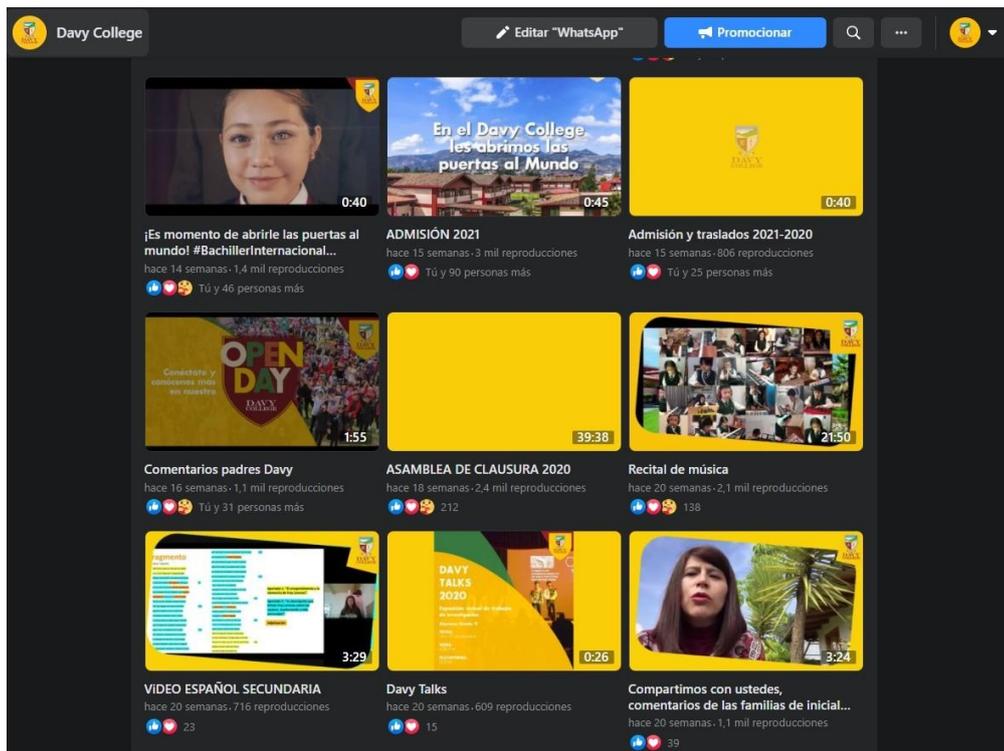




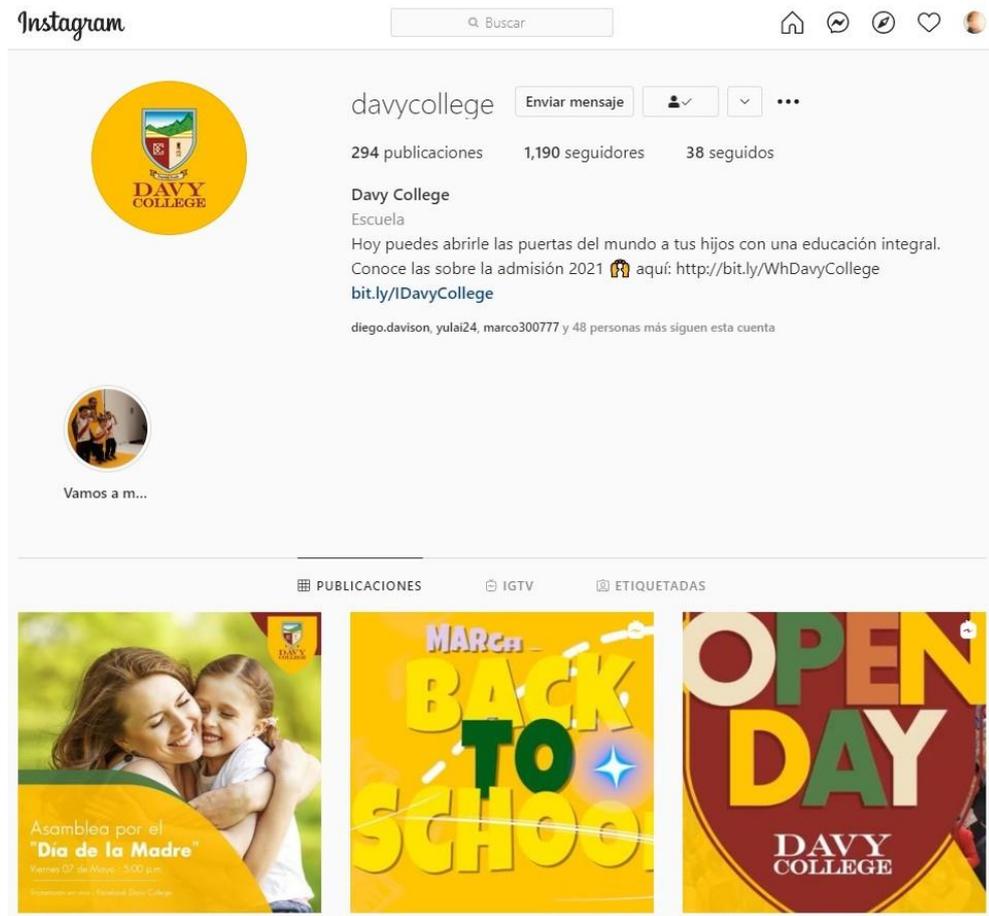






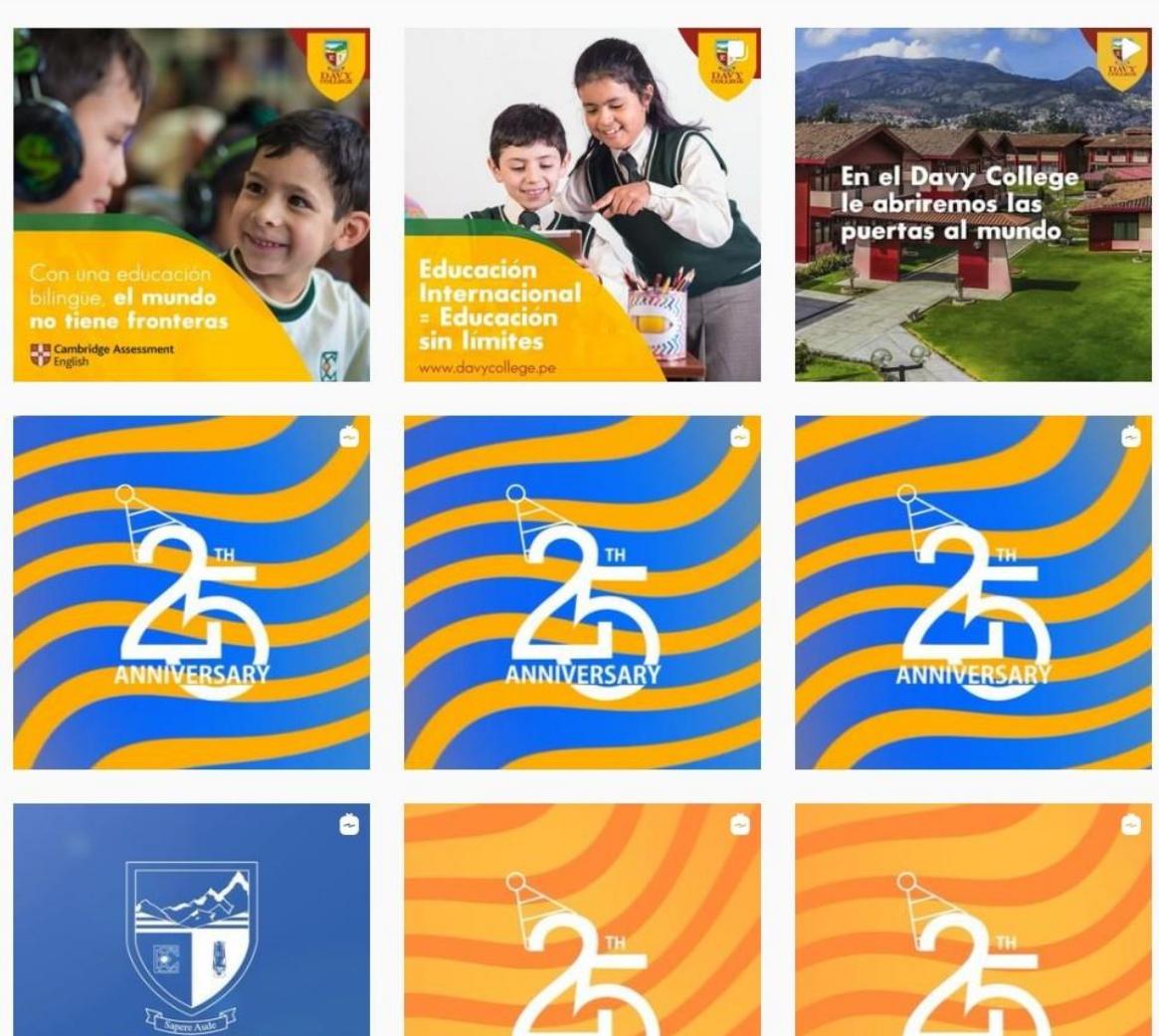


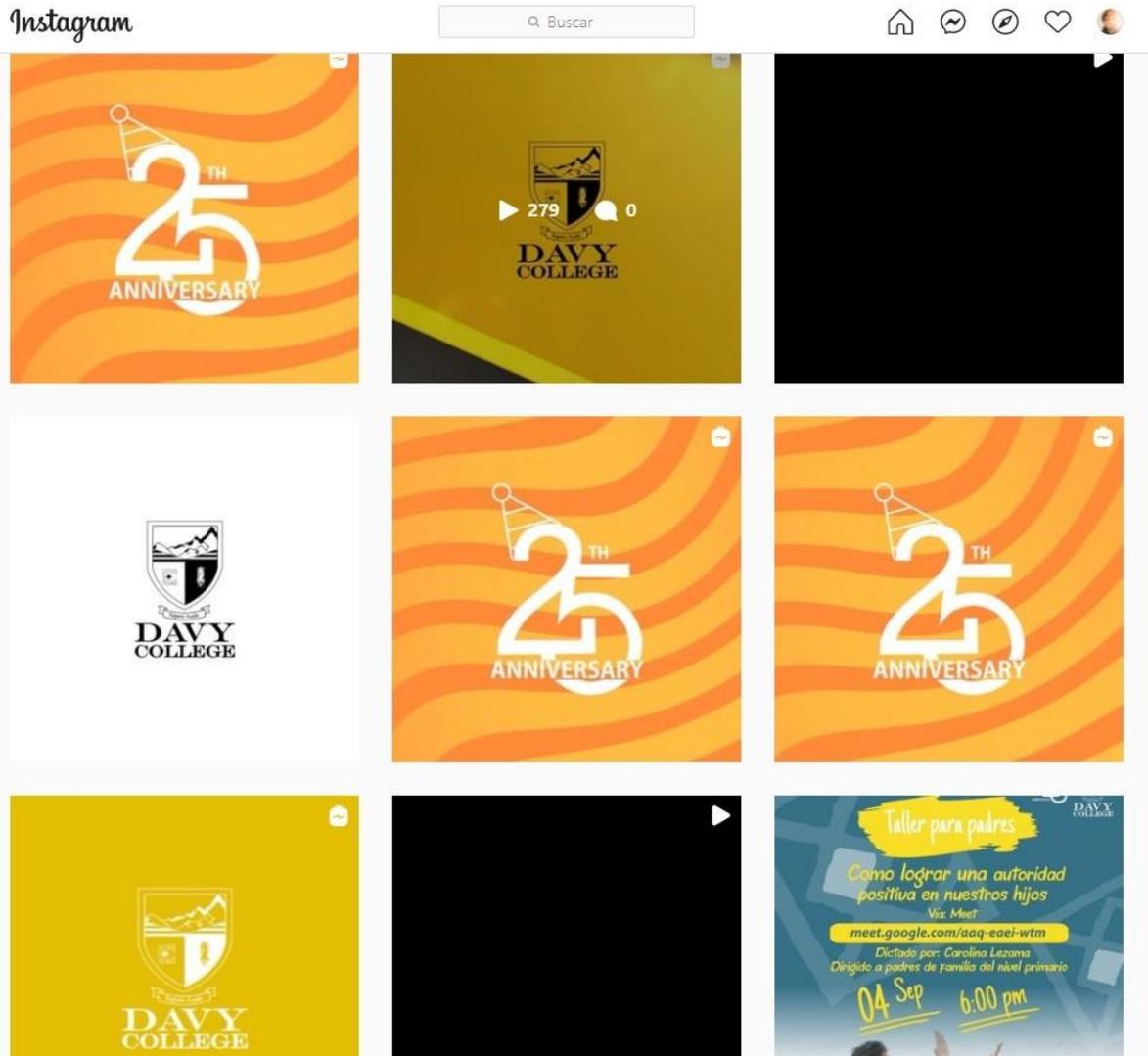
Anexo 04: Administración de Cuenta Instagram Institucional



Instagram

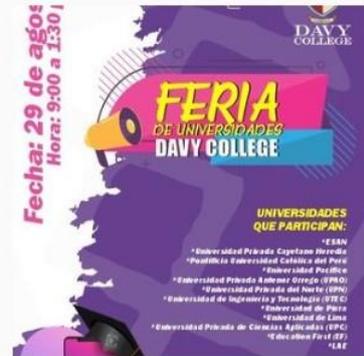
Buscar





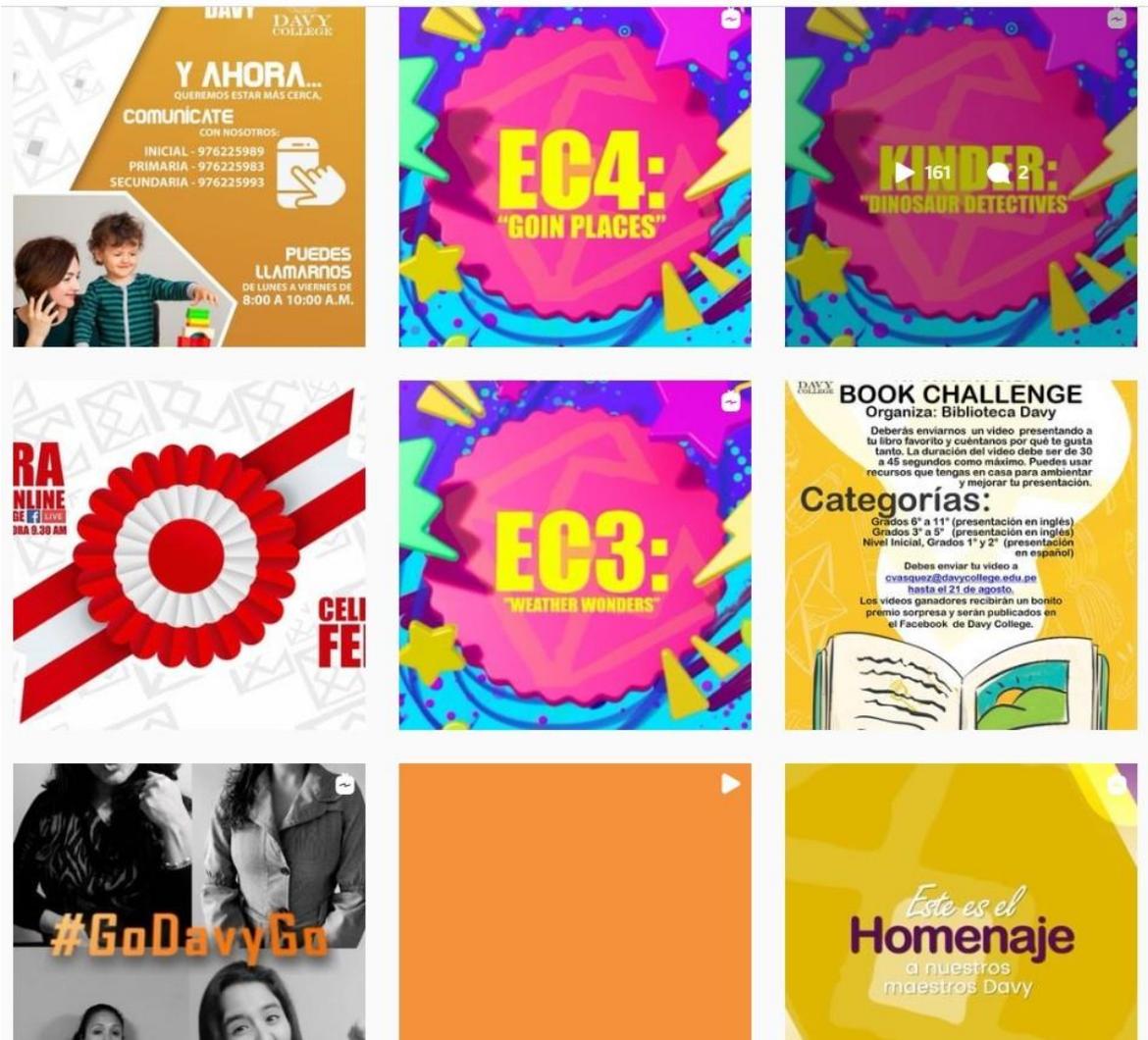
Instagram

Buscar



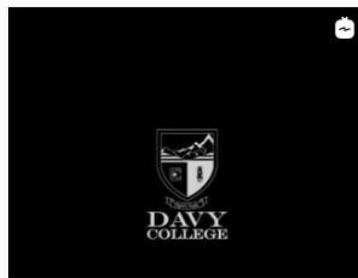
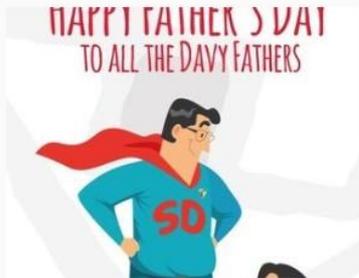
Instagram

Buscar



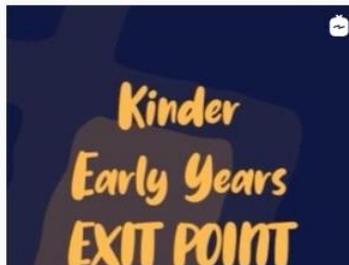
Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



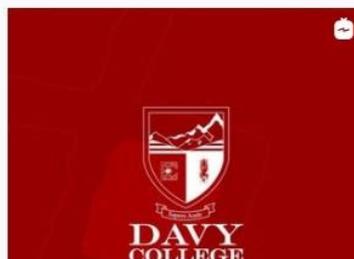
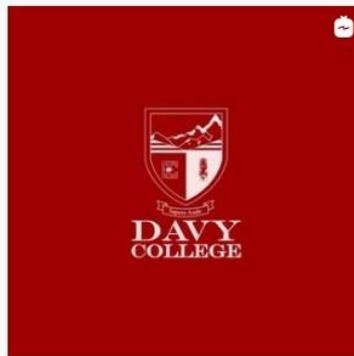
Instagram

Buscar



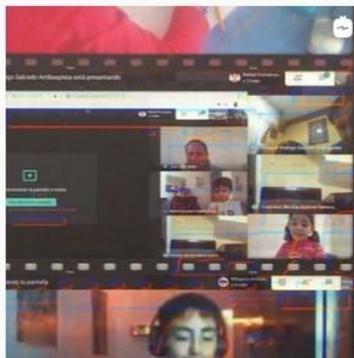
Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



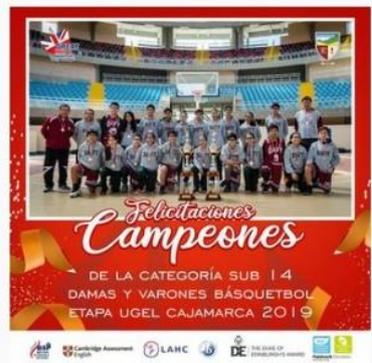
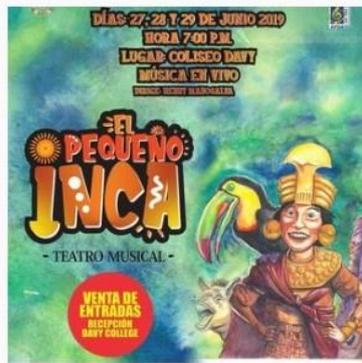
Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



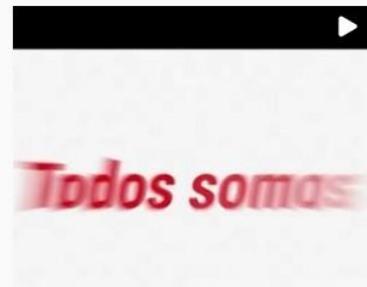
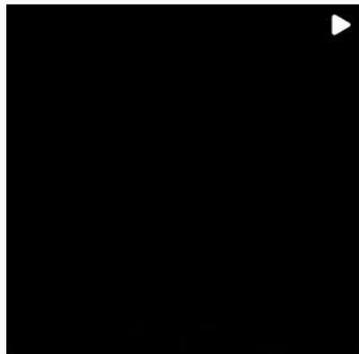
Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



Instagram

Buscar



Anexo 05: Portal Solicitud de Tickets Imagen Davy



DISPONIBLE EN
Google Play

Toda la
información
en tu mano

Mantén comunicación constante mediante
la opción **MENSAJERÍA**
(reemplaza la agenda física).

Asistencias, notas, atención de enfermería,
horario, comunicados y mensajería.



Yachay 2016

Yachay Davy (Versión Móvil)
Mantenerse al día sobre lo que
está ocurriendo en el aula.
Alertas sobre tareas, exámenes y
convocatorias importantes.

Más informes aquí

Google play Download on the App Store

IT Team - Davy College



Portal de Imagen Davy

Más orden, para un mejor servicio...

TRANSMISIONES EN VIVO

DIFUSIÓN DE EVENTOS

FOTOGRAFÍAS

VIDEO

DISEÑOS

SACA TU TICKET CON UN PERÍODO DE 15 DÍAS DE ANTICIPACIÓN
**EL CONTENIDO SERÁ EVALUADO POR EL ÁREA PARA LA EMISIÓN Y/O PUBLICACIÓN CORRESPONDIENTE*

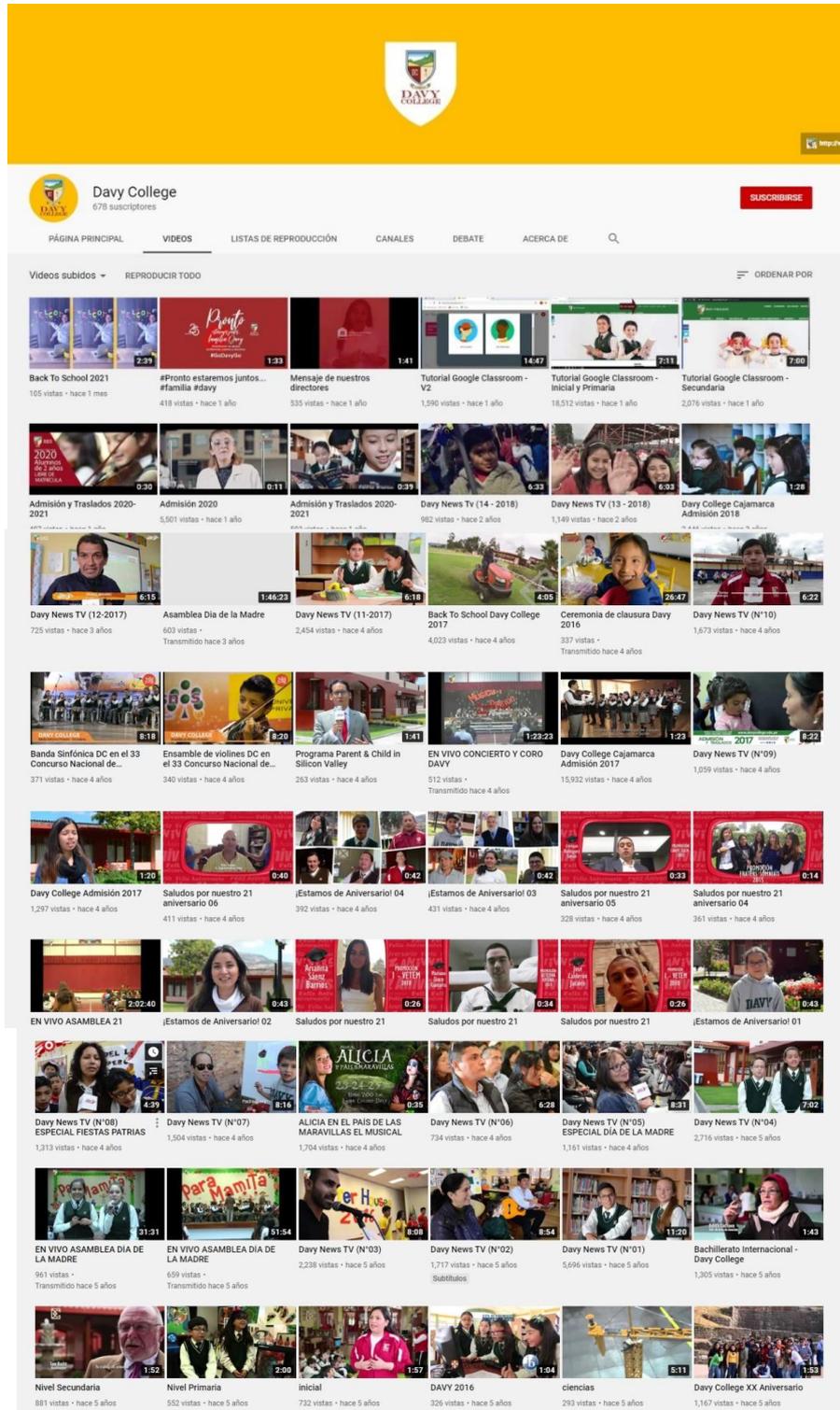
Oficina de Admisión e Imagen

Anexo 06: Piezas Gráficas Davy





Anexo 07: Administración Cuenta Institucional Youtube



The screenshot displays the YouTube channel for Davy College, which has 678 subscribers. The page is organized into a grid of video thumbnails, each with a title and view count. The videos cover a wide range of topics, including school news, admissions, parent events, and student activities.

Video Title	Views	Time
Back To School 2021	105 vistas	2:39
#Pronto estaremos juntos... #familia #davy	418 vistas	1:33
Mensaje de nuestros directores	535 vistas	1:41
Tutorial Google Classroom - V2	1,596 vistas	14:47
Tutorial Google Classroom - Inicial y Primaria	18,512 vistas	7:11
Tutorial Google Classroom - Secundaria	2,076 vistas	7:00
Admisión y Traslados 2020-2021	5,501 vistas	0:11
Admisión 2020	5,501 vistas	0:11
Admisión y Traslados 2020-2021	605 vistas	0:39
Davy News Tv (14 - 2018)	982 vistas	4:33
Davy News Tv (13 - 2018)	1,149 vistas	6:03
Davy College Cajamarca Admisión 2018	2,076 vistas	1:28
Davy News TV (12-2017)	725 vistas	6:15
Asamblea Día de la Madre	603 vistas	1:46:23
Davy News TV (11-2017)	2,454 vistas	6:18
Back To School Davy College 2017	4,023 vistas	4:05
Ceremonia de clausura Davy 2016	337 vistas	26:47
Davy News TV (N°10)	1,673 vistas	6:22
Banda Sinfónica DC en el 33 Concurso Nacional de...	371 vistas	8:18
Ensamble de violines DC en el 33 Concurso Nacional de...	340 vistas	8:20
Programa Parent & Child in Silicon Valley	263 vistas	1:41
EN VIVO CONCIERTO Y CORO DAVY	512 vistas	1:23:23
Davy College Cajamarca Admisión 2017	15,932 vistas	1:23
Davy News TV (N°09)	1,059 vistas	8:22
Davy College Admisión 2017	1,297 vistas	1:20
Saludos por nuestro 21 aniversario 06	411 vistas	6:40
¡Estamos de Aniversario! 04	392 vistas	9:42
¡Estamos de Aniversario! 03	431 vistas	9:42
Saludos por nuestro 21 aniversario 05	328 vistas	0:33
Saludos por nuestro 21 aniversario 04	361 vistas	0:14
EN VIVO ASAMBLEA 21	2:02:40	
¡Estamos de Aniversario! 02	0:43	
Saludos por nuestro 21 aniversario	0:26	
Saludos por nuestro 21 aniversario	0:34	
Saludos por nuestro 21 aniversario	0:26	
¡Estamos de Aniversario! 01	0:43	
Davy News TV (N°08) ESPECIAL FIESTAS PATRIAS	1,313 vistas	4:39
Davy News TV (N°07)	1,504 vistas	8:16
ALICIA EN EL PAIS DE LAS MARAVILLAS EL MUSICAL	1,704 vistas	0:35
Davy News TV (N°06)	734 vistas	6:28
Davy News TV (N°05) ESPECIAL DIA DE LA MADRE	1,161 vistas	8:31
Davy News TV (N°04)	2,716 vistas	7:02
EN VIVO ASAMBLEA DIA DE LA MADRE	961 vistas	31:31
EN VIVO ASAMBLEA DIA DE LA MADRE	659 vistas	51:54
Davy News TV (N°03)	2,228 vistas	3:08
Davy News TV (N°02)	1,717 vistas	8:54
Davy News TV (N°01)	5,696 vistas	1:20
Bachillerato Internacional - Davy College	1,305 vistas	1:43
Nivel Secundaria	881 vistas	1:52
Nivel Primaria	552 vistas	2:00
inicial	732 vistas	1:57
DAVY 2016	326 vistas	1:04
ciencias	293 vistas	5:11
Davy College XX Aniversario	1,167 vistas	1:33

Anexo 08: Administración Cuenta Institucional Twitter



