

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21

LICENCIATURA EN EDUCACIÓN



TRABAJO FINAL DE GRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA (PIA)

**“EL IMPACTO DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS EN EL
PROCESO COMUNICATIVO ENTRE PADRES Y DOCENTES DE
NIVEL INICIAL, DEL COLEGIO DE JESÙS N° 8049, EN EL AÑO
2017”**

MARIA CELESTE ARIAS

2018

RESUMEN

El título de la presente investigación, es *“El impacto de los medios tecnológicos, en el proceso comunicativo entre padres y docentes de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049, en el año 2017”*.

Se determinaron los siguientes objetivos generales: Conocer, cómo es la comunicación en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital y analizar el impacto de los medios tecnológicos, en el proceso de comunicación entre padres y docentes de Nivel Inicial en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital.

El universo, estuvo conformado por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial; la población, fue conformada por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049 y la muestra por 30 padres, 6 docentes y 1 directivo de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049.

Las principales conclusiones a las que se arribó, fueron, que el impacto del proceso comunicativo, en la calidad de la educación es positivo porque influye la comunicación en la calidad educativa, y el hecho de estar comunicados constantemente familia e institución ayudan a que juntos puedan trabajar en la educación de los alumnos, de manera conjunta y por otra parte, se determina que la comunicación en el Nivel Inicial, es adecuada, siendo sus principales características de la comunicación, informativa, relacional, de confianza y familiaridad, fluida, accesible, libre, personal, directa, útil y constante.

Palabras Claves: Comunicación Organizacional, Gestión Estratégica de la Comunicación, Tecnología de la Información y la Comunicación, Calidad educativa.

ABSTRAC

The title of this research, is "the impact of the technological means, in the communicative process between parents and teachers from initial level, the College of Jesus No. 8049, in the year 2017".

Identified the following general objectives: knowing, how is the communication in the school of Jesus N ° 8049, of the city of Salta Capital, analyze the impact of technological media, in the process of communication between parents and teachers from initial level in C Jesus College No. 8049, of the city of Salta Capital.

The universe was formed by parents, teachers and principals of initial level; the population was comprised of parents, teachers and principals of initial level of the school of Jesus No. 8049 and sample by 30 parents, 6 teachers and 1 Executive of initial level of the school of Jesus No. 8049.

The main conclusions to which they arrived, were, that the impact of the communication process, the quality of education is positive because influences communication in educational quality, and being communicated constantly and the family institution help together to work in the education of students, in a way joint and on the other hand, is determined that communication at the initial level, is appropriate, being its main characteristics of communication, information, relationship, trust and familiarity, fluid, accessible, free, personal, direct, useful and consistent.

Key words: Key words: Organizational communication, strategic communication management, information technology and communication and educational quality.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES.....	10
Justificación	10
Antecedentes.....	10
OBJETIVOS.....	17
Objetivos Generales.....	17
Objetivos Específicos	17
HIPÓTESIS	18
MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL.....	19
MARCO TEÓRICO	23
Capítulo I: Comunicación Organizacional	23
I.1. Concepto	23
I.2. Tipos de Comunicación	23
I.3. Dirección de la Comunicación.....	24
I.4. Tipos de Canales.....	25
I.5. Teorías de la Comunicación.....	26
Capítulo II: Gestión Estratégica de la Comunicación.....	28
II.1. Estructura organizativa	28

II.2. Medios de Comunicación	29
II.3. Función Comunicacional	34
II.4. Identidad, Imagen y Cultura Corporativa.	35
II.4.1. Identidad	35
II.4.2. Imagen Corporativa	36
II.4.3. Cultura Corporativa	36
II.5. Calidad de la educación	38
II.5.1. Concepto	38
II.5.2. Otros aspectos de la calidad educativa	38
Capítulo III: Tecnología de la Información y la Comunicación	40
III.1. Concepto	40
III.2. Nuevas tecnologías en la estrategia de la comunicación	40
III.3. Habilidades del personal para el uso de las nuevas tecnologías.	46
III.4. Telecomunicaciones	47
MARCO METODOLÓGICO	48
Tipo de Diseño	48
Métodos	49
Fuentes	50
Universo	52
Población	52

Muestra	52
Instrumentos de recolección de datos	53
Análisis de datos	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	56
Análisis Cualitativo.....	56
Análisis Cuantitativo.....	64
CONCLUSIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXO	80
Anexo I: Resultados de las Entrevistas al Director y Docentes de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.	80
Anexo II: Resultados de las Encuestas a Padres de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.	90

Índice de Gráficos: Análisis cuantitativo a partir de las encuestas

Gráfico N° 1: comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres.	64
Gráfico N° 2: Medios tecnológicos, que utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres.....	65
Gráfico N° 3: Tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente.	66
Gráfico N° 4: Conocimiento para comunicarse a través de whatsapp, sms o e- mail... 67	
Gráfico N° 5: Canales de comunicación, apropiados para comunicarse.....	68

Análisis: Datos cuantitativos de las entrevistas

Gráfico N° 6: La comunicación y los canales tecnológicos.....	69
Gráfico N° 7: Adecuación de los medios de comunicación.....	70
Gráfico N° 8: Las nuevas tecnologías.....	71
Gráfico N° 9: Características de la comunicación	72
Gráfico N° 10: Función de la comunicación.....	73
Gráfico N° 11: Relaciones interpersonales como producto del proceso comunicativo 74	
Gráfico N° 12: Impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación.....	75

INTRODUCCIÓN

El título de la presente investigación, es *“El impacto de los medios tecnológicos, en el proceso comunicativo entre padres y docentes de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049, en el año 2017”*.

La comunicación, en toda Institución Escolar, es de suma importancia, puesto que está presente, en múltiples situaciones cotidianas, donde diariamente, se informa a los padres, sobre la trayectoria escolar de sus hijos, la determinación de las normas de convivencia, la participación activa en el proceso de toma de decisiones, diferentes discrepancias entre docentes y padres, etc. Esta información, es enviada por diferentes canales, los cuales deben ser los adecuados para no afectar la dinámica comunicativa.

Chiavenato (2007: 78), sostiene que la comunicación organizacional es: *“el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella”*. Agrega que la misma, se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en opiniones, actitudes y conductas de públicos internos y externos de la organización, con el fin de que esta última cumpla mejor con sus objetivos.

Ante lo expuesto, el interrogante que da origen a la investigación, es el siguiente: *¿Cuáles son las causas por las que los Padres y Docentes del Colegio de Jesús N° 8049, no logran una comunicación efectiva?*

Las preguntas de investigación, a los fines de desarrollar el estudio, son: *¿Son adecuados los medios utilizados en el proceso comunicativo? ¿Los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres? ¿Saben utilizarlos? ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial? ¿Qué función cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres? ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo? ¿Cómo impacta el proceso comunicativo, en la calidad de la educación?*

Es así, que para responder las preguntas planteadas, se determinaron los siguientes objetivos generales: Conocer, cómo es la comunicación en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital y analizar el impacto de los medios tecnológicos, en el proceso de comunicación entre padres y docentes de Nivel Inicial en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital.

El análisis bibliográfico, estuvo comprendido fundamentalmente por los conocimientos contenidos en libros, artículos de revistas especializadas, ponencias, monografías, etc.

Se abordaron autores que versan sobre la Administración de recursos humanos, planificación de la comunicación empresarial, la Comunicación en las Organizaciones, Psicología Social de las Organizaciones, Teoría de los medios de comunicación, etc.

En base a las fuentes primarias determinadas, las técnicas de recolección de datos, fueron la entrevista y la encuesta.

El universo, estuvo conformado por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial; la población, fue conformada por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049 y la muestra por 30 padres, 6 docentes y 1 directivo de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049.

Las principales conclusiones a las que se arribó, fueron:

- El impacto del proceso comunicativo, en la calidad de la educación es positivo porque influye la comunicación en la calidad educativa, y el hecho de estar comunicados constantemente familia e institución ayudan a que juntos puedan trabajar en la educación de los alumnos, de manera conjunta.
- La comunicación en el Nivel Inicial, es adecuada, siendo sus principales características de la comunicación, informativa, relacional, de confianza y familiaridad, fluida, accesible, libre, personal, directa, útil y constante.

JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

Justificación

Se optó por Proyecto de Investigación Aplicada, ya que a través de la investigación, se intentó conocer en profundidad cómo es la Comunicación en el Nivel Inicial, utilizando determinados medios tecnológicos. A tal fin, se definió un tema, se planteó una problemática a la cual se le debe dar respuesta, se revisó y sistematizó un cuerpo teórico en el que se sustentará la investigación. Posteriormente, se llevó adelante el trabajo de campo y a partir de la información obtenida, se realizó el análisis para finalmente arribar a conclusiones que permitieron dar respuesta, a la problemática abordada.

La elección de un Proyecto de Investigación Aplicada (PIA), se justificó en la realización de una investigación que tienda a generar conocimientos sobre el proceso de comunicación en el Nivel Inicial, de manera tal que sus resultados puedan ser aplicados en ese ámbito, impactando directamente la mejora de dicho proceso, en relación al uso de los medios tecnológicos entre padres y Equipo Docente.

La comunicación, en toda Institución Escolar, es de suma importancia, puesto que está presente, en múltiples situaciones cotidianas, donde diariamente, se informa a los padres, sobre la trayectoria escolar de sus hijos, la determinación de las normas de convivencia, la participación activa en el proceso de toma de decisiones, diferentes discrepancias entre docentes y padres, etc. Esta información, es enviada por diferentes canales, los cuales deben ser los adecuados para no afectar la dinámica comunicativa.

Por tal motivo, la investigación, se justifica en la importancia de las relaciones interpersonales entre ambos actores institucionales, como producto de la comunicación y el buen uso de los canales comunicativos.

Antecedentes

García García (2003), en su investigación "*La comunicación en la escuela*", realiza primeramente una introducción a la comunicación humana, señalando los principales requisitos que debe cumplir, como por ejemplo, necesidades a satisfacer, la variedad de

mensaje entre emisor y receptor. Posteriormente, define el concepto Institución escolar, señala sus funciones, y de allí, específicamente, comienza a desarrollar temas relacionados con la Comunicación Escolar. Entre ellos, analiza al docente como estimulador de la comunicación, la dinámica de la comunicación en el aula, y en ella la comunicación simbólica no verbal, la comunicación verbal y sus métodos didácticos, y la comunicación intuitiva sensible.

Señala la investigación, que en la sociedad del conocimiento, de la imagen, de los multimedia, de Internet, la sola mención sobre la necesidad de usar las nuevas tecnologías como recurso para las tareas educativas en la escuela genera una sensación de obviedad.

Sin embargo es necesario conocer cuáles son los modos de comportamiento efectivos de los docentes con relación a dichas nuevas tecnologías de la información y la comunicación social (NTICS).

La problemática abordada, está focalizada en la construcción de la subjetividad en la llamada "sociedad de la información". Qué sujetos se constituyen en relación con las NTICS y medios de comunicación y que efectos de ruptura emergen en el ámbito educativo a partir de la convivencia entre las nuevas formas de concebir el conocimiento y las lógicas escolares modernas en crisis.

Se hace necesario, analizar críticamente conceptos como "alfabetización digital" y "brecha digital", muy utilizados en los nuevos proyectos curriculares y sobre los cuales se fundamenta la inclusión de NTIC para reorientar el accionar de la escuela en el contexto de globalización y posmodernidad. Las nuevas tecnologías modifican las formas de pensamiento y de construcción del conocimiento. El pasaje del libro a internet, deja ver la aparición de nuevas prácticas de lectura y escritura a partir de los hipertextos en entornos multimediales.

Esto implica una fuerte ruptura en la concepción del "conocimiento" y el "saber" sostenido por la "cultura escolar", y modifica radicalmente la relación entre los sujetos pedagógicos. Surgen, entonces, preguntas e interrogantes vinculadas a los sujetos

pedagógicos y la construcción de subjetividad desde la convivencia frecuentemente conflictiva, entre "cultura mediática" y "cultura escolar". Ligado a esto, aparece la pregunta por el saber: ¿Existen diferencias en la forma de concebir el conocimiento entre alumnos y docentes?, ¿Es posible visualizar tensiones o rupturas en torno al concepto de conocimiento?, ¿qué papel juegan las NTICS en relación a estos fenómenos de ruptura?, ¿qué representaciones tienen los docentes acerca de las NTICS y la construcción de conocimientos?

Por otro lado, la investigación, indaga las distancias o cercanías, existentes entre las concepciones postuladas en el "currículum oficial" y el "currículum real". Es decir, las formas en las que efectivamente se incorporan las NTIC en los diversos escenarios educativos, tratando de aportar conocimientos sobre sus potencialidades y riesgos. Estudiaremos, entonces, las formas en que las NTICS son incorporadas en las instituciones escolares: ¿Cuáles son las prácticas que se llevan a cabo en las escuelas vinculadas a las tecnologías y los medios, y qué racionalidad pedagógica subyace en las mismas? Por otro lado, ¿existen transformaciones en la lógica escolar, a partir de su uso o son incluidas en el escenario institucional acomodándolas a las formas tradicionales, sólo para cumplir con las normativas, sin demasiada reflexión?

Esto implica, necesariamente, preguntarse sobre las prácticas y discursos que las representaciones sobre los sujetos, los conocimientos y las NTICS, posibilitan y a su vez condicionan, limitan o restringen. Es decir, explora la pluralidad discursiva, tratando de identificar significaciones que sin ser hegemónicas, existen y pueden emerger como discursos en lucha, capaces de generar un nuevo ordenamiento conceptual para configurar prácticas escolares distintas, superadoras de antinomias como: escuela vs. medios, jóvenes vs. Adultos, saber vs. Ignorancia, entre otras.

El autor, señala que adentrarse en el tema requiere tomar en cuenta diversas teorías y líneas de investigación proveniente de diferentes disciplinas y perspectivas. En este marco teórico trabajaremos algunos conceptos relevantes: Sociedad de la información, sujetos sociales, Comunicación, nuevas tecnologías y educación

Por su parte, Filmus, y Poggi (2006), a través del libro *“La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos”*, presentan a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la República Argentina, a través del Programa de Mejoramiento del Sistema Educativo (PROMSE), al IIFE-UNESCO, Sede Regional Buenos Aires, la elaboración de un estado del arte para identificar los principales debates y problemas que debería enfrentar una política de integración de las tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo, incluyendo el abordaje curricular. El objetivo de esta publicación es identificar aquellas acciones que encontramos ineludibles para un Estado que aspire a poner al alcance de todos los ciudadanos un uso productivo y crítico de estos nuevos productos culturales que están configurando el mapa actual de inclusiones y exclusiones. El material aporta también casos, evaluaciones y diferentes estrategias de aquellos países que ya han emprendido políticas en este sector, tanto en contextos desarrollados como en regiones más cercanas a nuestra realidad.

Otro antecedente importante para la futura investigación, es el estudio realizado por Pompeya (2012), denominado *“Blended Learning. La importancia de la utilización de diferentes medios en el proceso educativo”*, donde la autora, analiza el rol de la tecnología en la educación, haciendo hincapié en las habilidades que se deben poseer para utilizar los nuevos adelantos tecnológicos en la escuela, ya que estos, no sólo pueden positivamente en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, sino también facilitar la comunicación entre los distintos actores institucionales.

Esta investigación, parte de la conceptualización de la tecnología educativa como la organización integrada de personas, significados, conceptualizaciones, procedimientos, artefactos simples y/o equipos complejos electrificados, pertinentemente adaptados, a ser utilizados para la elaboración, implementación y evaluación de programas y materiales educativos como procesos y productos que tienden a la promoción del aprendizaje contextualizado de un modo libre y creado y a partir de este concepto, se pregunta: ¿Cuáles son los medios más adecuados para fomentar una comunicación fluida entre los distintos actores institucionales?

Al hacer referencia al “blended learning” integral, suministra un modelo para el aprendizaje que incluye: • Enseñanza en todos los contextos (sincrónicas, asincrónicas, clases tutoriales, clases in situ, estudio a distancia, comunidades de aprendizaje ad hoc); • Entornos digitales que facilitan a los usuarios la realización de determinados trabajos, brindándoles información y/o conocimiento cuando se detecta esa necesidad. • Procesos en la gestión de conocimiento y comunicación: generación, codificación, organización, almacenamiento, acceso y transferencia. Los recursos para este tipo de educación son variados: texto, sonido, música, imagen fija y en movimiento, vídeos, etc. (Zapata, 2003).

El objetivo de este trabajo, consiste en realizar una investigación acerca de la importancia de utilizar diferentes recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza y aprendizaje y en la comunicación, en función de las nuevas tendencias hacia modalidades mixtas de aprendizaje y comunicación, sugiriendo poner a disposición de los alumnos y padres, los medios adecuados para cada necesidad educativa.

Es por ello, que también se analizan las características de los diferentes medios. Como consecuencia de la investigación sobre este tema, se realiza un aporte a través de una propuesta concreta de diseño e implementación de un material hipermedial y el desarrollo de una experiencia piloto que incorpora el uso del material para un grupo de alumnos y padres, proponiendo un plan de evaluación sobre las implicancias de esta incorporación, involucrando como destinatarios de esta evaluación a docentes, alumnos y padres.

Por su parte, Perea Aguayo (2014), en su investigación *“Importancia de los recursos tecnológicos en el aula, formación de los docentes y manejo de herramientas tecnológicas”*.

El Objetivo General de la misma, es describir y analizar en profundidad el uso de las TIC en el Contexto del establecimiento Educativo.

Esta investigación presenta un estudio sobre como los estudiantes de 4º Grado de Educación Infantil de la Universidad de Jaén utilizan, aplican y conocen las TIC en su vida cotidiana, la importancia de ella en el colegio y que herramientas utilizan y conocen sobre

las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales en la práctica educativa es una manera de motivar a los niños para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que es imprescindible que los docentes estén formados para esta sociedad tecnológica y mantengan una actitud positiva para desarrollarlo en el contexto educativo.

Señala la investigadora, que los enormes cambios que estamos sufriendo desde hace décadas hace que nos tengamos que ir formando para la sociedad que nos encontramos por lo que hoy en día la sociedad está basada en las tecnologías, tanto para la diversión, trabajo, información, estamos inmersos en la sociedad de las tecnologías y debemos de formar a los alumnos para esta sociedad.

Agrega además, que Ana Luisa Machado, directora de OREALC / UNESCO, plantea la fuerte relación que debe darse entre la formación docente y las tecnologías Un docente que no maneje las tecnologías de información y comunicación está en clara desventaja con relación a los alumnos. La tecnología avanza en la vida cotidiana más rápido que en las escuelas, inclusive en zonas alejadas y pobres con servicios básicos deficitarios.

Esto se puede ver claramente en el uso de mensajería instantánea (Chat), la aplicación de programas, el manejo de cámaras Web, etc., esto ha generado una nueva forma de comunicarse entre los jóvenes, lo cual el docente no puede quedar ajeno.

Para muchos docentes, el uso de las TIC implica ciertas desventajas tales como el aprender a usar las tecnologías, necesidad de actualizar los equipos y programas, y sobre todo implica ocupar un tiempo fuera del lugar de trabajo, el cual muchos docentes no pretenden acceder. Según Mumtag (2005), los principales factores que influyen en el uso de las TIC por parte de los docentes son: el acceso a este tipo de recursos, calidad de software y equipos, facilidad o simplicidad de uso, incentivo para cambiar las prácticas pedagógicas usando tecnología, el apoyo y solidaridad de las escuelas para usar las TIC en el currículo, las políticas nacionales y locales sobre TIC, compromiso con la superación profesional, capacitación formal recibida en el uso de las TIC.

Guillermo Briones (1992: 65) dice: *“El marco teórico es un conjunto de preposiciones referidas al problema de investigación tomada de una o más teorías existentes sobre el campo donde este se ubica. Con las modificaciones que el investigador está en condiciones o capacidad de introducirles”*. Según Ramírez Rodríguez (2010: 78), señala que: *“las TIC han llegado a ser uno de los cimientos básicos de la sociedad, ya que su uso se da en todos los campos imaginables, por todo ello es necesaria su presencia en la educación para que se tenga en cuenta esta realidad”*. Información y conocimiento, se difunden a través de la tecnología; casi de modo imperceptible, nos hemos visto insertados dentro del mundo digital.

En el estudio realizado, se plantea el conocer las innovaciones educativas con las TIC y la incorporación en el centro educativo, analizando en profundidad las percepciones de los agentes implicados. Para llevarlo a cabo, se optó por una metodología basada en una encuesta para describir las opiniones de los estudiantes en su acercamiento a las TIC y la innovación educativa con TIC.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- Describir, cómo es la comunicación en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital.
- Analizar el impacto de los medios tecnológicos, en el proceso de comunicación entre padres y docentes de Nivel Inicial en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital.

Objetivos Específicos

- Identificar los medios tecnológicos se utilizan en la comunicación entre padres y docentes.
- Determinar si los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados.
- Señalar si los medios tecnológicos utilizados, están alcance de los padres y saben utilizarlos.
- Establecer cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial.
- Determinar la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres.
- Describir las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo.
- Reconocer cómo impacta proceso comunicativo, la calidad de la educación.

HIPÓTESIS

“El uso de medios tecnológicos, entre padres y docentes del Nivel inicial del Colegio de Jesús N° 8049, afecta la comunicación entre ambos actores institucionales”.

MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL

“Colegio de Jesús” N° 8049

Profesorado de Educación Inicial.

Dirección: Belgrano N° 636 y Caseros N° 925

Ciudad: Salta

CP: A4400

Provincia: Salta, Argentina

Tipo de Formación: No confesional

Email: coljesus@arnet.com.ar

Teléfono: 4214487

- **Ámbitos de acción**

Líneas de trabajo

- ✓ Profesionalización docente continua.
- ✓ Mejoramiento de la gestión del sistema en su conjunto.

Acciones

- ✓ Desarrollar proyectos propios en áreas de educación.

Equipo de trabajo

Son un grupo de personas que consideran que el mejoramiento de la calidad, equidad y gestión de la educación está íntimamente relacionado con la calidad de la

formación docente y con el desarrollo de la investigación referida a nuestras problemáticas educativas. Del mismo modo, creen que dicho mejoramiento está íntimamente vinculado al desarrollo económico, social y cultural de la Nación

Desde la Institución, se trabaja por:

- ✓ La calidad de la educación en Argentina y las consecuencias que esto implica para el futuro de la Nación.
- ✓ La equidad del sistema educativo.
- ✓ Los problemas de gestión del sistema educativo.

Consejo de Administración

Presidente: Silvia Paz Illobre

Vicepresidente: Eduardo R. Orteu

Secretario: Lisandro Bril

Tesorero: Eduardo E. Orteu

Vocales: Teresa Aguirre Urreta de Acevedo, Graciela Nogueira de Martini

Equipo de Gestión

- ✓ Programas (Formador de Formadores): Contenidos Educativos – Construcción de Ciudadanía: Gabriel Latorre.
- ✓ Comunicación – Redes Sociales: Nicolás Yacoy.
- ✓ Administración: Marcos Orteu

Misión

La Institución, realiza actividades en beneficio de la comunidad, específicamente en el área de la educación y dentro de ésta, en la formación docente.

Visión

Aspira a tener un efecto catalizador en el mejoramiento de la calidad y equidad de la educación a través del mejoramiento de la calidad educativa.

Objetivos

- Difundir y generar acuerdo sobre el concepto del valor estratégico de la educación con equidad social.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad educativa.
- Estimular el desarrollo profesional del docente.
- Contribuir a una distribución equitativa del conocimiento.
- Propender a la formación de una sociedad más desarrollada, participativa y comprometida con sí misma.

Alianzas

- ✓ Con Instituciones Educativas, Institutos Superiores de Formación Docente (ISFD), Universidades y Centros de investigación.
- ✓ Escuela de Educación – Universidad San Andrés
- ✓ Instituto Nacional de Formación Docente

Forman parte de:

- ✓ Proyecto Escuelas del Bicentenario

Desde la institución, se sostiene que se vive en una sociedad mediática donde nos encontramos con unas nuevas formas de comunicación y con un mayor número de mensajes. En ese sentido, todo el sistema educativo debe orientarse hacia una mejor comprensión de estos lenguajes y hacia la incorporación de estos medios. Por tal motivo, se incorporan medios tecnológicos, en el proceso comunicativo entre padres y docentes de Nivel Inicial. Pero se debe señalar, que a pesar de esa postura, no existen proyectos institucionales que permitan acercar a los padres a esas formas de comunicación.

Cuentan con los recursos para realizar este tipo de comunicación, a través de computadoras existentes en la institución.

MARCO TEÓRICO

Capítulo I: Comunicación Organizacional

I.1. Concepto

Rodríguez de San Miguel, en Fernández Collado (2002: 151), sostiene que la comunicación organizacional, se entiende de formas diferentes:

- *La comunicación es un proceso social que se da en toda organización. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que se intercambian los integrantes de una organización y entre esta, los diferentes públicos que tiene en su entorno.*
- *La comunicación organizacional es una disciplina que tiene como objeto de estudio la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio.*
- *En el último enfoque, la comunicación organizacional puede dividirse en externa (conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) e interna (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.*

I.2. Tipos de Comunicación

Marcuello García (2001: 15), señala que las formas de comunicación humana se encuentran agrupadas en dos categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- *La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz): palabras (lo que decimos); tono de nuestra voz.*
- *La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal: contacto visual, gestos faciales (expresión de la cara), movimientos de brazos y manos, postura y distancia corporal.*

I.3. Dirección de la Comunicación

Soria Romo (2008: 8), señalan que Katz y Khan (1990) plantean que el diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones:

Comunicación Descendente. Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos, van del superior al subordinado.

Comunicación Ascendente. Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos, incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

Comunicación Horizontal. Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Comunicación Diagonal. Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización, es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

Comunicación informal. Es el flujo de información que circula por los diferentes ámbitos de la organización, establece relaciones sociales que propician una comunicación más práctica, protegen al individuo de la soledad y del anonimato, le

permiten desarrollar percepciones continuas sobre su rol y el del grupo al que pertenece.

I.4. Tipos de Canales

Las comunicaciones pueden ser transmitidas a través de diversos medios. Así, Esan¹ (2015: 2), señala que estos son los principales:

Para una gestión estratégica de la comunicación es necesario tomar en cuenta los flujos de información que corren por estos dos tipos de canales. Cabe señalar que las comunicaciones pueden ser transmitidas a través de diversos medios. Estos son los principales:

Escritos: Pueden realizarse a través de comunicados, cartas, manuales, publicaciones institucionales, entre otras. Estos canales son útiles principalmente porque permiten mantener un registro tangible y verificable del mensaje a comunicar en la organización.

Orales: Dentro de este medio, se encuentran los mensajes transmitidos durante las reuniones, las conversaciones personales y las llamadas telefónicas.

Tecnológicos: Aunque fusiona elementos de los medios anteriores, se ha convertido en un componente muy importante dentro de la comunicación interna de las empresas. Dentro de él se encuentran los correos electrónicos, newsletters, el chat, las redes sociales, servicios de video llamadas, los blogs, etc.

Señala Esan (2015) además, que sin importar los canales utilizados para transmitir la información, se debe destacar que es importante implementación de un sistema de

¹ ESAN (Lima-Perú) es la primera institución académica de posgrado en Administración creada en Hispanoamérica. Fue establecida el 25 de julio de 1963 en el marco de un convenio entre los gobiernos del Perú y los Estados Unidos de América y su organización y puesta en marcha fue confiada a la Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford, California.

comunicación interna que promueva una interacción bidireccional. Es por ellos, que sostiene además, que la información debe fluir a través de los mencionados canales, en ambas direcciones, puesto que quienes deben comunicar en la organización, ya que de ello depende el aporte para el crecimiento de la organización.

I.5. Teorías de la Comunicación

Tanto Jablin (1986) como Rebeil Corella (2000), sostiene que en las diferentes teorías, implícitamente se determinan los distintos modelos de la comunicación. Esta idea, ya ha sido señalada por Taylor, Fayol y Weber, quienes hacen referencia al paradigma de las estructuras piramidales, suponiendo así, la eficacia de la comunicación vertical, la toma de decisiones basadas en las normativas, las recompensas materiales, y la centralización en los controles.

Este enfoque da especial importancia a la participación horizontal de todos los empleados de niveles bajos y medios en la toma de decisiones de la organización, contemplando de esta forma el incremento significativo de la comunicación abierta y la confianza a través del flujo libre de mensajes por varios canales. Se centra en el desarrollo y autorrealización de los miembros de la organización, facilitado por el estilo de liderazgo democrático y por los altos niveles de integración (colaboración) de los equipos de trabajo. En este enfoque destacan las contribuciones de Lewin, Lippit y White (1939), McGregor (1960), Argyris (1964), Likert (1961).

La limitación que presenta esta teoría, es no considerar los efectos que el medio ambiente ejerce sobre la cultura y funcionamiento de las organizaciones. Se plantea que las organizaciones adquieren una perspectiva dinámica y empiezan a considerarse como sistemas abiertos a las múltiples influencias del medio ambiente y, por lo tanto en permanente transformación. Katz y Khan (1966) plantean que las organizaciones están compuestas por partes interdependientes que no se pueden comprender en su aspecto aislado sino en relación a la totalidad que las contiene, cualquier cambio en alguna de las partes de una organización implica una reestructuración de las restantes, razón por la cual

las organizaciones, en tanto que sistemas abiertos, para sobrevivir en un medio ambiente complejo, deberán transformarse y de esta manera mantenerse en equilibrio dinámico, convirtiendo en energía la información interna y externa a su sistema, capaz de adaptarse a las necesidades y condiciones existentes.

Otro autor que ha hecho contribuciones importantes en esta perspectiva es Nosnik (2000), quien propone que puede definirse como una teoría de los sistemas de comunicación en las organizaciones, en ella no se concibe a la comunicación como elemento específico que le da funcionalidad al sistema organizacional, sino que define a la comunicación desde una perspectiva sistémica.

Una vez consideradas a las organizaciones como sistemas abiertos, viene la teoría de la contingencia señalando que lo que puede hacer eficiente a una organización puede no hacerlo en otra, ya que varían aspectos tales como, la configuración de las tareas, características de los miembros, estructuras de las relaciones interpersonales, y subsistemas ambientales. Burns y Stalker (1961), sugieren que la configuración del medio ambiente, su grado de cambio o estabilidad frente a éste, afecta inevitablemente los sistemas de administración y comunicación. Por su parte, Lawrence y Lorsh (1967) destacan que las organizaciones que alcanzan el éxito son aquellas que logran adaptar sus estructuras en proporción a la incertidumbre que existe en su medio ambiente, y esto en la medida que su personal está mejor integrado y posee una cantidad considerable de colaboración y comunicación entre todas las personas de los departamentos y entre estos entre sí.

Uno de los autores clásicos en el campo de la comunicación es Harold Lasswell (1948) quien toma como objeto de estudio explícitamente a los procesos de comunicación. En su trabajo pionero (1948) plantea una explicación sobre la estructura y funcionamiento de la comunicación social, acuñó una pregunta que, con el paso del tiempo sugirió un esquema para hablar sobre el proceso de comunicación, incluido aquel que se lleva a cabo en las organizaciones.

Capítulo II: Gestión Estratégica de la Comunicación

II.1. Estructura organizativa

Pro Optim² (2016: 126), señala que:

(...), la estructura organizativa es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizativa es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación y la mejora de procesos.

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

Por ello, señala Pro Optim (2016: 126), que:

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

La estructura es la base fundamental de la empresa donde se realiza las divisiones de las actividades para formar departamentos y posteriormente definir la autoridad con la finalidad de alcanzar los objetivos pero también todo lo que surge de manera espontánea de la interacción entre los integrantes. Tomando en cuenta estas dos vertientes la estructura se divide principalmente en estructura formal e informal.

² Consultoría especializada en la organización, las operaciones y la mejora de los procesos de todo tipo de empresa.

La estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras.

Por su parte, la estructura informal se integra a través de relaciones entre personas de acuerdo a una mezcla de factores que llegan a formar grupos informales que son representadas verbalmente de manera pública.

II.2. Medios de Comunicación

Señala Sayago Ramírez (2016: 1), que:

Los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales.

A comienzos del siglo XXI, los medios de comunicación también constituyen una gran red de plataformas tecnológicas que excede los límites nacionales. Actualmente existen redes globales, nacionales, regionales y comunitarias, constituidas por periódicos, revistas, emisoras radiales, canales de televisión y páginas web. Cada una de estas plataformas define la materialidad de la información que se transmite. Por ejemplo, los periódicos publican diariamente artículos, columnas de opinión, infografías y fotografías; las emisoras, en sus programas, cubren de manera exhaustiva los acontecimientos que están pasando en cualquier lugar y a cualquier hora; los canales de televisión, con sus noticieros, sus programas de discusión, sus telenovelas y sus partidos de fútbol, parecen traer la realidad a la casa de los televidentes.

Para algunos sectores de la sociedad contemporánea, los medios de comunicación son la manera más eficaz y rápida de transmitir un mensaje. Por ejemplo, una página web es útil para publicar un contenido que necesite divulgación inmediata entre varios sectores de nuestra comunidad. Sin embargo, para otros sectores de la sociedad, estos mismos medios de comunicación son entendidos como una herramienta política o como un vehículo de manipulación social.

Según Rojas (2014), los medios de comunicación se dividen, por su estructura física, en:

Medios audiovisuales

A rasgos generales, los medios audiovisuales son los que pueden ser escuchados y vistos. Es decir, los dispositivos que se basan en imágenes y sonidos para transmitir la información, como es el caso de la televisión y el cine.

La televisión

Desde su aparición en los años 30 hasta comienzos del siglo XXI, la televisión ha sido el medio con mayores índices de público o audiencia a nivel mundial. Esto se debe a sus características como herramienta informativa: su inmediatez en el cubrimiento de acontecimientos, los recursos que utiliza (imágenes, sonido, presentadores, set's de grabación) y, sobre todo, la posibilidad que ofrece de ver los hechos-y a sus protagonistas- en tiempo real y a kilómetros de distancia. Aún hoy en día, con la llegada de nuevos medios de comunicación, la televisión mantiene su nivel de influencia sobre la mayor parte de los sectores de la sociedad, pues sus dispositivos son baratos y de fácil acceso.

A nivel formal, la televisión plantea el uso de una gran variedad de formatos a la hora de transmitir la información. Entre ellos sobresalen noticieros, telenovelas, documentales, reportajes, entrevistas, programas culturales, pedagógicos y científicos, entre otros. Gracias al acelerado desarrollo tecnológico de las últimas décadas del siglo XX y las primeras del siglo XXI, cada formato conjuga imágenes, textos y sonidos, y, además, plantea un constante contacto e interacción con la teleaudiencia. Por todas estas razones,

actualmente la televisión es un medio de comunicación que, se considera, plantea una reflexión sobre el carácter democrático de nuestras sociedades.

El cine

El cine no ha sido considerado como un medio de comunicación informativo, a pesar de haber sido utilizado de esta manera en varias oportunidades. Es cierto que sus características audiovisuales le permiten funcionar como una poderosa plataforma de transmisión de mensajes, pero las dimensiones de su producción y los intereses de sus productores han hecho que, hasta el día de hoy, se lo considere como una entretenimiento cultural, dedicada a la creación de historias, ficcionales y documentales, de alto impacto y con trascendencia emocional o histórica. Sin embargo, desde su aparición, a finales del siglo XIX, el cine funcionó como transmisor de mensajes informativos. Por ejemplo, en los años 30 y 40, en la Alemania Nazi y la Italia fascista, el cine fue utilizado como medio de propaganda: los gobernantes de ambos países lo entendían como una plataforma fundamental para transmitirle a sus pueblos los alcances de sus gobiernos de ultra-derecha. Esto nos genera una reflexión sobre las posibilidades de los medios de comunicación masiva para generar imaginarios y para incidir en las decisiones de nuestras sociedades.

Medios radiofónicos

La radio, posee una importancia centrada en la facilidad para transmitir la información, con una producción menos complicada que la requerida en la televisión, puesto que sólo requiere de un micrófono y una cabina de sonido.

A pesar del creciente desarrollo tecnológico, para comienzos del siglo XXI la radio conserva su capacidad para emocionar e informar al mismo tiempo. Desde su aparición en los años 20, los productores radiales se enfocaron en la transmisión de información basada en la creación sonora de imágenes y escenarios. Hoy en día, por medio de entrevistas con

los protagonistas de las noticias y paisajes sonoros (ambientes, voces de personajes, canciones, entre otros) con los que se recrean universos o se evocan lugares, un programa de radio acompaña la cotidianidad de los oyentes: al tiempo que transmite la información, la radio genera emociones trascendentales en los oyentes.

De todas formas, las características técnicas de la radio hacen que los formatos sean más limitados que los de la televisión o el cine, por lo que la transmisión de información se hace mediante programas de entrevista-siempre intercalados con mensajes comerciales o música, paneles de discusión, transmisión de conciertos o de noticieros con pequeñas cápsulas informativas. Sin embargo, la experimentación de los productores de radio en búsqueda de transmitir sus historias siempre ha estado presente en formatos como el documental sonoro o la radio-arte.

Desde la década de 1980, la creación de nuevas emisoras se ha vuelto algo muy común en Colombia; con el alcance de la señal, el público ha seguido creciendo y diversificándose, y con la aparición de dispositivos móviles a finales del siglo XX, la transmisión de señal radial ha pasado a acompañar muchas más rutinas de los seres humanos. Para comienzos del siglo XXI, la radio demuestra tener más posibilidades como medio masivo que la televisión.

A diferencia de los medios audiovisuales, desde siempre, la radio ha llegado a más sectores de la sociedad y a más regiones del país, pues, por su naturaleza, sus dispositivos de transmisión pueden ser transportados con mayor facilidad; tan sólo se necesita de un pequeño radio de transistores, un walkman, un discman, un i-pod, una grabadora o un equipo de sonido para escuchar un programa y disfrutar del maravilloso mundo de la radio.

Medios impresos

Las revistas, los periódicos, los magazines, los folletos y, en general, todas las publicaciones impresas en papel que tengan como objetivo informar, hacen parte del grupo de los medios impresos. En la actualidad, el público consumidor ha relegado el papel de los medios impresos debido a varios factores: aparte de que para acceder a ellos se necesita de una cantidad de dinero considerable, con la aparición de los medios de comunicación audiovisuales, el interés por la lectura y por la información presentada de manera escrita pasó a un segundo plano. Los consumidores de medios de comunicación han comenzado a acceder a varios de los contenidos publicados en medios impresos a través de internet, lo que ha generado cambios fundamentales en el acceso a la información. Los complejos sistemas de distribución de los medios impresos, además, no han podido cubrir en su totalidad al público lector en todas las regiones.

Por otro lado, en el mundo tecnológico de finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI, caracterizado por la inmediatez en el flujo de la información, la lectura de textos extensos comenzó a perder interés en el público. Sin embargo, los medios impresos han buscado nuevas maneras de transmitir la información cotidiana, apelando al uso de recursos audiovisuales; hay medios impresos para todo tipo de público, no sólo para el que se quiere informar acerca de la realidad, también los hay para los jóvenes, los aficionados a la moda, a la música, a los deportes, a la literatura, a la tecnología, a los negocios, entre otros.

Medios digitales

Desde finales de la década de 1980, las llamadas “nuevas tecnologías” comenzaron un proceso de masificación que definió el camino a seguir de los medios de comunicación. A partir de los medios digitales se construyeron nuevas plataformas informativas, alojadas en Internet y constituidas por herramientas audiovisuales, formatos de interacción y contenidos de carácter virtual. Con el desarrollo de nuevos modelos de computadores, desde la década de 1990, el público tuvo acceso a una forma novedosa de entender la transmisión de la información; no sólo los jóvenes o los amantes de la tecnología podían tener un computador y explorar en el infinito mundo de internet, ahora todos los individuos

de la sociedad podrían leer, complementar y hasta crear sus propios medios de comunicación. En ese sentido, actualmente, los medios digitales se encuentran en un proceso de expansión hacia todos los sectores de la sociedad.

Entre los medios digitales sobresalen los blogs, las revistas virtuales, las versiones digitales y audiovisuales de los medios impresos, páginas web de divulgación y difusión artística, emisoras de radio virtuales, entre otros. La rapidez, la creatividad y la variedad de recursos que utilizan los medios digitales para comunicar hacen de ellos una herramienta muy atractiva. Su variedad es casi infinita, casi ilimitada, lo que hace que, día a día, un gran número de personas se inclinen por ellos para crear, expresar, diseñar, informar y comunicar.

Sin embargo, no hay que olvidar que, al contrario de lo que se podría pensar, para comienzos del siglo XXI, el acceso a computadores personales no se ha convertido en un bien común en todos países del mundo, entre ellos Colombia. Si bien el Internet permitió el establecimiento de redes de comunicación que conectaron y abrieron la posibilidad de intercambiar datos y contenidos entre computadores ubicados en cualquier región del Planeta Tierra, su expansión en todos los sectores de la sociedad todavía es un camino por recorrer.

II.3. Función Comunicacional

Nosnik (1996), plantea que para que la función de comunicación sea efectiva dentro y fuera de la organización, ésta debe ser:

a) Abierta

Su objetivo es el comunicarse con el exterior; hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes al público interno y externo.

b) Evolutiva

Pone énfasis en la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.

c) Flexible

Permite tener una comunicación oportuna entre lo formal e informal.

d) Multidireccional

Maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa, entre otras.

e) Instrumentada

Se utilizan herramientas como soportes, dispositivos; dado que muchas organizaciones están funcionando deficientemente, debido a que la información que circula dentro de ella no llega en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

II.4. Identidad, Imagen y Cultura Corporativa.

II.4.1. Identidad

Villafañe (1993: 23), señala que la identidad es un: “Conjunto de rasgos y atributos que definen su esencia, algunos de los cuales son visibles y otros no”. Determinará la imagen pero a través del trabajo corporativo.

Sostiene el mencionado autor, que permite destacar algunos rasgos de identidad en detrimento de otros que, estratégicamente, no interesa explicitar. Trabaja sobre el estímulo que será enviado como mensaje a los públicos de la organización.

Según Villafañe (1993), para que sea positiva:

1. Debe basarse en la propia realidad de la empresa.
2. Deben prevalecer los puntos fuertes de la compañía.

3. Coordinación de las políticas formales con las funcionales en la gestión de la Imagen, a los fines de:

- Evaluar en términos de Imagen cualquier decisión que afecte a las políticas funcionales de la compañía.
- Asunción por parte de la dirección general las máximas competencias en materia de Imagen.

II.4.2. Imagen Corporativa

La imagen corporativa, según Costa (2001: 123), es “un tipo de imagen mental ligada a una corporación y a lo que ella representa, especialmente por conducto de su identidad visual expresada por signos gráficos, pero también de su comportamiento y sus actuaciones”.

Esta idea llevaría a considerar que la imagen de la empresa la construye la propia compañía, y la comunica a través de su acción cotidiana y de su comunicación corporativa. La gestión de la imagen corporativa serían las estrategias elaboradas por la organización para transmitir a los públicos la imagen diseñada por la propia compañía.

La imagen en los públicos estaría influenciada, esencialmente, por la actuación y la comunicación de la organización, y los factores externos a la compañía serían elementos con un impacto residual. Costa (2001: 46) señala que: “La imagen de la empresa sólo la hace la empresa. Los colaboradores externos contribuyen parcialmente y ocasionalmente a ello, con mayor o menor acierto, con mayor o menor intensidad”.

II.4.3. Cultura Corporativa

La Cultura Corporativa o también denominada Cultura Organizacional, es según Yturralde (2017:23):

(...), el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias, ritos, rituales, héroes y símbolos, modelos, normas y patrones existentes en una organización. La cultura se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización, y que las distingue unas de otras. Es la manera que cada organización tiene de hacer las cosas como resultante de la interrelación de seis factores de naturaleza muy diversa, entre los cuales se mezclan aquellos de naturaleza intangible y de difícil observación, con otros que se expresan de una manera más explícita en forma de documentos internos de la organización y en los comportamientos observables:

- Los valores y las creencias*
- Las normas de comportamiento*
- Las políticas escritas de la organización*
- La motivación vertical*
- Los sistemas y procesos formales e informales*
- Las redes internas existentes en la organización*

Yturralde (2017:24) agrega además:

Identificamos culturas orientadas a los Poderes, a la Funciones, a las Tareas y a las Personas. Podemos afirmar que hay "culturas fuertes" y "culturas débiles"; así también "culturas actuales" y "culturas ideales" por las que tenemos que trabajar para ir las fortaleciendo. Este conjunto de factores no son necesariamente positivos, algunos de los componentes pueden ser negativos y requerirán de un plan de acción para reorientarla. Las culturas se pueden mantener muy puras desde su origen pero en la medida de que estas se prolongan en el tiempo, están propensas a la aculturación y transculturación. Tener una cultura corporativa identificada, permite a todos los miembros de la organización, fomentar y forjar una cultura dominante que incorpore valor a lo que cada uno de ellos hace.

II.5. Calidad de la educación

II.5.1. Concepto

Etimológicamente la palabra calidad deriva del latín *qualitas* y según el diccionario de la real academia española significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie. El término en si resulta polifacético y a menudo subjetivo siendo actualmente uno de los conceptos más importantes en el mundo de las organizaciones, de allí su importancia en procurar delimitarlo, según lo señala Albornoz (2010).

II.5.2. Otros aspectos de la calidad educativa

Es evidente que la gestión institucional en general y la áulica en particular persiguen como uno de sus principales objetivos alcanzar los máximos niveles de calidad educativa, pero si bien cada Institución Educativa tiene su singular universo, no se puede desconocer que la tarea escolar no está dissociada de lo comunitario, por lo tanto alcanzar la calidad educativa implica un compromiso de los diferentes sectores sociales con ello.

Es tan complejo de definir a la calidad educativa como diversos son los criterios utilizados para ponderarla. De acuerdo a la obra de Samuel Gento Palacios algunas de las dispersiones conceptuales en la definición de la misma se derivan de hechos como los siguientes:

- La educación es una realidad compleja en sí misma, ya que afecta a la totalidad del ser humano, entidad ciertamente compleja multidimensional e imprevisible.
- Existen notables diferencias entre las conceptualizaciones sobre educación, de ahí las frecuentes discrepancias sobre sus metas.
- La actividad mental no es evidente, ya que solo puede inferirse a través de los efectos que produce debido a que el intelecto no es fácilmente "medible".
- El educador es un ser libre y en el ejercicio de su libre albedrío sus comportamientos en definitiva responden a sus intimas convicciones.

La sola enunciación de lo anterior es más que suficiente para comprender su complejo abordaje.

Si bien existen distintos elementos, factores, variables y dimensiones que pueden utilizarse en la identificación de la calidad educativa, no pueden omitirse entre ellos a : el clima escolar; la respuesta de la escuela a las demandas comunitarias y sociales; el estímulo a la actividad del alumno ; la participación democrática de todos los actores, la cualificación y formación docente; los recursos educativos ; la función directiva; la innovación educativa; el grado de compromiso de los distintos actores con la cultura institucional; la colaboración y coparticipación en la planificación y toma de decisiones, y obviamente el trabajo en equipo como algunos de los elementos que nos permitirán identificar lo que usualmente se denomina calidad educativa.

Capítulo III: Tecnología de la Información y la Comunicación

III.1. Concepto

Markus (2009:45), señala sobre el concepto de tecnología de la Información y la Comunicación, lo siguiente:

El término Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) tiene dos acepciones. Por un lado, a menudo, se usa el término 'tecnologías de la información' para referirse a cualquier forma de hacer cómputo; por el otro, como nombre de un programa de licenciatura que se refiere a la preparación que tienen estudiantes para satisfacer las necesidades de tecnologías en cómputo y organización.

III.2. Nuevas tecnologías en la estrategia de la comunicación.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Se pueden clasificar las TIC según:

Las redes.

Los terminales.

Los servicios.

Las redes

A continuación se analizan las diferentes redes de acceso disponibles actuales:

Telefonía fija

El método más elemental para realizar una conexión a Internet es el uso de un módem en un acceso telefónico básico. A pesar de que no tiene las ventajas de la banda ancha, este sistema ha sido el punto de inicio para muchos internautas y es una alternativa básica para zonas de menor poder adquisitivo.

En casi todos los países de la Unión Europea, el grado de disponibilidad de línea telefónica en los hogares es muy alto, excepto en Austria, Finlandia y Portugal. En estos países la telefonía móvil está sustituyendo rápidamente a la fija. De todas maneras, en España, el acceso a Internet por la red telefónica básica (banda estrecha) prácticamente ha desaparecido. En el año 2003 la mitad de las conexiones a Internet era de banda estrecha. En 2009, el 97 % de los accesos a Internet era ya por banda ancha y casi el 95 % era superior o igual a 1 Mbit/s.

Banda ancha

La banda ancha originariamente hacía referencia a una capacidad de acceso a Internet superior al acceso analógico (56 Kbit/s en un acceso telefónico básico o 128 kbit/s en un acceso básico RDSI). El concepto ha variado con el tiempo en paralelo a la evolución tecnológica. Según la Comisión Federal de Comunicaciones de los EE. UU. (FCC) se considera banda ancha al acceso a una velocidad igual o superior a los 200 kbit/s, como mínimo en un sentido. Para la Unión Internacional de Telecomunicaciones el umbral se sitúa en los 2 Mbit/s.

Según los países, se encuentran diferentes tecnologías: la llamada FTTH (fibra óptica hasta el hogar), el cable (introducido en principio por distribución de TV), el satélite, la RDSI (soportada por la red telefónica tradicional) y otras en fase de desarrollo. El modelo de desarrollo de la conectividad en cada país ha sido diferente y las decisiones de los reguladores de cada país han dado lugar a diferentes estructuras de mercado.

Internet está evolucionando muy rápidamente y está aumentando enormemente la cantidad de contenidos pesados (vídeos, música). Por este motivo, los operadores se están

encontrando en muchas ocasiones que las redes tradicionales no tienen suficiente capacidad para soportar con niveles de calidad adecuada el tránsito que se comienza a generar y prevén que el problema aumente con el tiempo, debido al ritmo actual de crecimiento. Algunos operadores de países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) están actualizando sus redes, llevando fibra hasta los hogares (FTTH- Fibre-to-the-home) y fibra a los edificios (FTTB: Fibre-to-the-building). En diciembre de 2007, el número de accesos a banda ancha mediante fibra suponía ya un 9 % del total en los países de la OCDE, un punto porcentual más que un año antes. El ADSL seguía siendo la tecnología más empleada con un 60 % de las líneas de banda ancha y el cable mantenía la segunda posición con un 29 %.

Los motivos para preferir conexiones de banda ancha son el no tener la línea telefónica ocupada, la velocidad del acceso y la posibilidad de estar siempre conectado. Así como el acceso a nuevos servicios relacionados con la fotografía, la descarga de música o vídeos. De menor manera, en el hogar, el equipo de conexión a Internet (módem/router) permite crear un entorno de red.

Telefonía móvil

Mensaje MMS en un terminal móvil.

A pesar de ser una modalidad más reciente, en todo el mundo se usa más la telefonía móvil que la fija. Se debe a que las redes de telefonía móvil son más fáciles y baratas de desplegar. Las redes actuales de telefonía móvil permiten velocidades medias competitivas en relación con las de banda ancha en redes fijas: 183 kbit/s en las redes GSM, 1064 kbit/s en las 3G y 2015 kbit/s en las Wi-Fi. Esto permite a los usuarios un acceso a Internet con alta movilidad en vacaciones y posible para quienes no disponen de acceso fijo. De hecho, se están produciendo crecimientos muy importantes del acceso a Internet de banda ancha desde móviles y también desde dispositivos fijos pero utilizando acceso móvil. Este crecimiento será un factor clave para dar un nuevo paso en el desarrollo

de la sociedad de la información. Las primeras tecnologías que permitieron el acceso a datos, aunque a velocidades moderadas, fueron el GPRS y el EDGE, ambas pertenecientes a lo que se denomina 2.5G. Sin embargo, la banda ancha en telefonía móvil empezó con el 3G, que permitía 384 kbit/s y que ha evolucionado hacia el 3.5G, también denominado HSPA (High Speed Packet Access), que permite hasta 14 Mbit/s de bajada HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) y, teóricamente, 5,76 Mbit/s de subida si se utiliza a más HSUPA (High Speed Uplink Packet Access). Estas velocidades son, en ocasiones, comparables con las xDSL y en un futuro no muy lejano se prevé que empiecen a estar disponibles tecnologías más avanzadas, denominadas genéricamente Long Term Evolution o redes de cuarta generación y que permitirán velocidades de 50 Mbit/s.

El ritmo de implantación de la tecnología 3G en el mundo es muy irregular: mientras en Japón los usuarios de 3G son mayoría, en otras zonas también desarrolladas, como Bélgica, su uso es residual.

Estas tecnologías son capaces en teoría de dar múltiples servicios (imagen, voz, datos) a altas velocidades, aunque en la práctica la calidad del servicio es variable.

La evolución del teléfono móvil ha permitido disminuir su tamaño y peso, lo que permite comunicarse desde casi cualquier lugar. Aunque su principal función es la transmisión de voz, como en el teléfono convencional, su rápido desarrollo ha incorporado otras funciones como son cámara fotográfica, agenda, acceso a Internet, reproducción de vídeo e incluso GPS y reproductor mp3.

Redes de televisión

Actualmente hay cuatro tecnologías para la distribución de contenidos de televisión, incluyendo las versiones analógicas y las digitales:

- La televisión terrestre, que es el método tradicional de transmitir la señal de difusión de televisión, en forma de ondas de radio transmitida por el espacio abierto. Este apartado incluiría la TDT.
- La televisión por satélite, consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que esta pueda llegar a otras partes del planeta.
- La televisión por cable, en la que se transmiten señales de radiofrecuencia a través - de fibras ópticas o cables coaxiales.

La televisión por Internet traduce los contenidos en un formato que puede ser transportado por redes IP, por eso también es conocida como Televisión IP.

Redes en el hogar

- Router con Wi-Fi.

Cada día son más los dispositivos que se encuentran en el interior de los hogares y que tienen algún tipo de conectividad. También los dispositivos de carácter personal como el teléfono, móvil, PDA, son habituales entre los miembros de cualquier familia. La proliferación de esta cantidad de dispositivos es un claro síntoma de la aceptación de la sociedad de la información, aunque también plantea diversos tipos de problemas, como la duplicidad de información en diferentes terminales, datos que no están sincronizados, etc. Por este motivo surge la necesidad de las redes del hogar. Estas redes se pueden implementar por medio de cables y también sin hilos, forma está mucho más común por la mayor comodidad para el usuario y porque actualmente muchos dispositivos vienen preparados con este tipo de conectividad. Es muy común que los internautas dispongan de redes sin hilos Wi-Fi, y dos de cada tres ya las han incorporado en su casa. Además de la simple conexión de dispositivos para compartir información, son muchas las posibilidades de las tecnologías TIC en los hogares.

Ordenador personal

Según datos de Gartner el número de PC superó en el 2008 los mil millones en el mundo, encontrándose más del 60 % en los mercados más maduros como los EUA, Europa y Japón. A pesar de la crisis económica en el segundo trimestre de 2008, el crecimiento fue del 16 %, aunque se espera un descenso del 6 % en el 2009, a pesar del crecimiento en países como la China, India y Brasil, por el gran ritmo de adopción de la sociedad de la información en estos países y también por la tendencia al abaratamiento de los costes.

El incremento en el número de ordenadores portátiles guarda relación con diferentes hábitos de los usuarios que están dejando de entender el ordenador como un dispositivo de uso comunitario para convertirlo en un dispositivo personal. En general el propietario de ordenador portátil suele ser gente más avanzada tecnológicamente; el perfil se corresponde, por un lado, con usuarios jóvenes (más de tres cuartas partes se encuentran por debajo de los 45 años); y por otra parte tienen un comportamiento totalmente diferente, más interesados en ver vídeos en la Web, hacer servir la red del hogar para descargar música y vídeos, y para escuchar audio. Otro factor importante que explica el boom actual de los ordenadores portátiles respecto a los de sobremesa es la gran bajada de precios que han experimentado. Así, según datos de NPD, el precio de los portátiles ha disminuido un 25 % entre junio del 2006 y junio del 2008 frente al 1 % de descenso en los de sobremesa.

Durante el año 2008 se ha asistido al nacimiento del concepto del net PC, netbook o subportátil, que tiene su origen en la iniciativa OLPC (One Laptop per Child, Un ordenador para cada niño) impulsada por el gurú Nicholas Negroponte a fin de hacer accesible la sociedad de la información a los niños del Tercer mundo mediante la fabricación de un ordenador de bajo coste. Su desarrollo ha permitido dos cosas: tecnologías de equipos a un coste muy inferior del tradicional e incentivos a los fabricantes para intentar capturar un mercado incipiente y de enorme abasto potencial. Siguiendo este concepto, los fabricantes han desarrollado en los últimos años diversos modelos en esta línea. Esta nueva categoría de equipos, pequeños ordenadores portátiles que incorporan todos los elementos básicos de un ordenador clásico, pero con tamaño notablemente más pequeño y lo que es más

importante un precio bastante inferior. El precursor ha sido el Ecc PC de Asus, que ha sido el único de estos dispositivos disponible en el mercado, aunque durante la segunda mitad del 2008 se ha producido una auténtica lluvia de ordenadores en este segmento de múltiples fabricantes.

Teléfono móvil

Los primeros dispositivos móviles disponían simplemente de las funcionalidades básicas de telefonía y mensajes SMS. Poco a poco se han ido añadiendo pantallas de colores, cámaras de fotos... En 2004 llegaron los primeros terminales UMTS y la posibilidad de videoconferencias. En el año 2005, los teléfonos fueron capaces de reproducir MP3, también, sistemas operativos y conexión a internet, destacando los Blackberry de la empresa Research in Motion (RIM). De esta manera, los usuarios empezaron a entender el móvil como una prolongación de sus Pcs en movimiento, cosa que ha hecho desembocar a una doble evolución: unos móviles más centrados en el entretenimiento que tienen como principal característica la capacidad multimedia, y móviles más centrados en la productividad que destacan por tener teclado qwerty y están optimizados para la utilización e-mail.

Correo electrónico

Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a internet. El correo electrónico y los mensajes de texto del móvil han modificado las formas de interactuar con amigos.

III.3. Habilidades del personal para el uso de las nuevas tecnologías.

Señala Vázquez (2016:63), que:

El desarrollo de las capacidades puede darse de diferentes maneras. A nivel empírico, es decir, el emprendedor de manera autodidacta investiga sobre las

herramientas, las usa y aplica en su entorno empresarial; a nivel extensión educativa, algunas universidades ofrecen cursos de cómputo e Internet y es labor del emprendedor aplicarlas en su empresa; y a nivel capacitación empresarial existen cursos especializados para el desarrollo de esas habilidades.

Las habilidades que el personal debe poseer, para el uso de las nuevas tecnologías, son las siguientes:

- ✓ Aplicación práctica de las herramientas informáticas.
- ✓ Edición y formado de textos (procesador de palabras).
- ✓ Automatización de las operaciones numéricas de la empresa (hoja de cálculo).
- ✓ Presentaciones multimedia (programa de presentaciones).
- ✓ Relación de contactos, prospectos y clientes (bases de datos).

III.4. Telecomunicaciones

Porto (2008), sostiene que el concepto de telecomunicación abarca todas las formas de comunicación a distancia. La palabra incluye el prefijo griego tele, que significa distancia o lejos. Por lo tanto, la telecomunicación es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional. La telefonía, la radio, la televisión y la transmisión de datos a través de computadoras son parte del sector de las telecomunicaciones.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Diseño

El tipo de diseño, fue exploratorio y descriptivo, debido a que permitió precisar las características de una situación particular, en un contexto específico.

Los estudios exploratorios, son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Sabino (2000), señala que estos estudios, sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

En la investigación descriptiva, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga.

El proceso de la descripción se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha.

Métodos

Se trabajó en la investigación, mediante una metodología de tipo cualitativa-cuantitativa, siendo el diseño de investigación, de tipo descriptivo e interpretativo.

La importancia que esta metodología le da a la interpretación, está dada porque en la metodología cualitativa, las unidades de sentido se encuentran en los discursos y en las construcciones sociales mediante el análisis de los mismos, y son las que posteriormente han de servir para realizar la interpretación y si con el contenido manifiesto no se ha hecho esta labor no hay metodología cualitativa.

La finalidad de la lógica cualitativa - interpretativa es: comprender como los sujetos (alumnos, docentes) representan, experimentan, perciben, crean, modifican, la realidad educativa en la que se hallan inmersos. Es la situación estudiada desde el punto de vista de los sujetos en contextos y en momentos determinados. En este sentido, Dilthey (1976: 163), afirma que:

Solo desde sus acciones, desde sus manifestaciones inmutables, desde el efecto que produce en otros, puede el hombre aprender sobre sí mismo; así que aprende a conocerse sólo por la vía circular de la comprensión (...) Nos comprendemos a nosotros y a los otros cuando transmitimos nuestras experiencias vividas a todo tipo de expresión propia y a las vidas de los demás.

Por su parte, Santos (1989), señala que no basta la descripción minuciosa de los hechos. No basta un simple análisis operacional. El factor clave es la interpretación de los fenómenos.

Mientras que para la corriente interpretativa, la realidad o lógica del hecho social (múltiple e intangible) es algo que se construye, y no un hecho natural. La realidad se construye porque no se va a ir al campo a verificar, confirmar o probar ciertas hipótesis

sino que a partir de lo investigado, se procurará alcanzar una categorización que facilite la formulación de hipótesis.

Por su parte, la metodología cuantitativa, se fundamenta en el método hipotético deductivo, como lo sostiene Hernández Sampieri (2006). Establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Reduccionista. Utiliza medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos.

No desechan la realidad subjetiva. Esta consiste en el conjunto de creencias, presuposiciones, experiencias subjetivas de las personas (y del investigador). Sin embargo, sus estudios profundizan en la realidad objetiva, siendo esta objetiva e independiente de creencias, y más susceptible de conocerse. Y es necesario conocerla a través de información. La recolección y el análisis de datos que se siguen son confiables. Se asocia con experimentos. Tiene como objetivo lograr que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente.

Fuentes

Los tipos de fuentes, se suelen clasificar en primarias y secundarias.

Fuentes Primarias

Proporcionan la información de primera mano, sobre la cual se basa la investigación. En la investigación se consideran fuentes primarias a las entrevistas en profundidad que se realicen para obtener datos relevantes, como así también las encuestas.

Fuentes Secundaria

Las mismas refieren a reportes o informes de investigación, basados en fuentes o datos primarios. Estarán comprendidas fundamentalmente por los conocimientos contenidos en libros, artículos de revistas especializadas, ponencias, monografías, etc.

Entre ellas, se mencionan:

- Chiavenato, A. (2007) Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Enrique, A; Madroñero, G.M.; Morales, F. y Soler, P. (2008). La planificación de la comunicación empresarial. Barcelona: Belaterra.
- Fernández, C. (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
- Katz, L. y Kahn, M. (1990). Psicología Social de las Organizaciones. México: NAMA.
- Thompson, J.B. (2000). Una teoría de los medios de comunicación. Barcelona: Paidós.
- Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Buenos Aires: Lumen.
- Sampieri, R., Collado, L. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw Hill.

En base a las fuentes primarias determinadas, como se mencionó, las técnicas de recolección de datos, son las siguientes:

Entrevista

Según Hernández Sampieri (2006:6), la entrevista es:

La técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Se utilizó una entrevista estructurada, en la cual el investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara por tanto una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guión realizado de forma secuenciada y dirigida, mientras que el entrevistado no podrá llevar a cabo ningún tipo de comentarios, ni realizar apreciaciones. Las preguntas fueron de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.

Encuesta

La encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Con la encuesta se trata de obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes.

Universo

El universo, estará conformado por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial

Población

La población, estará conformada por padres, docentes y directivos de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049.

Muestra

La muestra, estará conformada por 30 padres, 6 docentes y 1 directivo de Nivel Inicial del Colegio de Jesús N° 8049.

Instrumentos de recolección de datos

- *Instrumento de recolección de datos N° 1: Entrevista al Director y Docentes de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.*

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?
2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados? ¿Por qué?
3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?
4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?
5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?
6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?
7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?

- *Instrumento de recolección de datos N° 2: Encuesta a Padres de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.*

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Watsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Análisis de datos

Los datos obtenidos, fueron examinados sistemáticamente, delimitando las categorías y descubriendo las relaciones entre las mismas y a la vez las relaciones con el todo, con el fin de alcanzar un mayor conocimiento de la realidad estudiada, avanzando así mediante descripciones.

Dicha categorización, implicó la reducción de datos, seleccionando para el análisis, parte del material informativo recogido, mediante estrategias de análisis de datos tales como la teorización, tabulación, estrategias de selección secuencial y procedimientos analíticos generales.

Posteriormente, se arribó a las conclusiones mediante el ensamble de los elementos diferenciados en el proceso analítico, para luego reconstruir un todo estructurado y significativo. Bajo la denominación de conclusiones aparecerán generalmente los resultados, los productos de la investigación y la interpretación que realizaremos de los mismos.

De esta manera, se determinaron las conclusiones en la investigación, las cuales recogerán los conocimientos adquiridos durante la misma, en relación al problema determinado.

Sin duda, una de las principales herramientas intelectuales utilizadas en el proceso de obtención de conclusiones fue la comparación, la cual permitió destacar las semejanzas y diferencias entre las unidades incluidas en una categoría.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Análisis Cualitativo

La comunicación y los canales tecnológicos

Señala Rodríguez de San Miguel, en Fernández Collado (2002), que la comunicación organizacional es una disciplina que tiene como objeto de estudio la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio. Por su parte, Marcuello García (2001: 15), hace referencia a los canales de comunicación, señalando los verbales y no verbales, pero es Esan (2015), quien hace referencia a los canales tecnológicos, asumiendo que estos canales, fusionan elementos de los medios anteriores, se ha convertido en un componente muy importante dentro de la comunicación interna de las empresas. Dentro de él se encuentran los correos electrónicos, newsletters, el chat, las redes sociales, servicios de video llamadas, los blogs, etc.

En coincidencia con Esan, en relación a los canales tecnológicos, el Equipo Docente y Directivo entrevistado, responde en relación a los medios tecnológicos que utilizan estos canales para comunicarse con los padres y son en casos muy necesarios, siendo los utilizados, whatsapp, el celular, correo electrónico, mail, Facebook. A veces fotos, comúnmente cuaderno de comunicaciones y la computadora.

De esta manera, señalan: *“En casos muy necesarios vía whatsapp el celular” (E1)*. *“Los canales tecnológicos que se utilizan son celulares whatsapp, correo electrónico, mail, Facebook” (E2)*. *“A veces fotos o mensajes por whatsapp” (E3)*. *“Comúnmente cuaderno de comunicaciones” (E4)*. *“El celular” (E5)*. *“Los celulares y la computadora” (E6)*. *“Computadora y celular personal y teléfono fijo de la institución. Whatsapp” (E7)*.

Adecuación de los medios de comunicación

Señala Sayago Ramírez (2016), que los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma

masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales.

De tal manera, que dentro de toda organización, debe existir una adecuación entre los medios de comunicación y la información a transmitir. Al respecto, el Equipo Docente y Directivo entrevistado cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados, porque son los necesarios para comunicarse en estos momentos, donde nos invade la tecnología y esta avanza día a día. Señalan además, que en cuanto al cuaderno de comunicación sí es el adecuado, porque cuando éste es firmado queda constancia fehacientemente de que la nota llegó a destino, mientras que la información vía mensaje de internet muchas veces se confunde o mal interpreta. Además, consideran que el whatsapp, es el medio de uso común y de fácil y rápido acceso en la actualidad, siendo los medios tecnológicos que utilizan, los más rápidos para comunicarse, puesto que por su rapidez para comunicarse y además hoy todo el mundo anda con un celular en la mano con internet libre. Pero por otro lado aclaran son canales informales y no permiten reguardar la intimidad personal.

De esta manera, señalan lo antes expresado:

En el jardín se utiliza el cuaderno de comunicación como el medio más fuerte me parece el más adecuado por su formalidad” (E1). “Son los necesarios para comunicarse en estos momentos, donde nos invade la tecnología y esta avanza día a día” (E2). “En cuanto al cuaderno de comunicación sí, porque cuando este es firmado queda constancia fehacientemente de que la nota llegó a destino, mientras que la información vía mensaje de internet muchas veces se confunde o mal interpreta” (E3). “Sí, porque es el whatsapp el medio de uso común y de fácil y rápido acceso en la actualidad” (E4). “Sí, porque son los más rápidos para comunicarnos” (E5). “No, en cuanto al uso de celulares por su informalidad y por la falta de reguardar nuestra intimidad personal” (E6). “Sí, por su rapidez para

comunicarnos con la familia hoy todo el mundo anda con un celular en la mano con internet libre (E7).

Las nuevas tecnologías

Desde finales de la década de 1980, las llamadas “nuevas tecnologías” comenzaron un proceso de masificación que definió el camino a seguir de los medios de comunicación. A partir de los medios digitales se construyeron nuevas plataformas informativas, alojadas en Internet y constituidas por herramientas audiovisuales, formatos de interacción y contenidos de carácter virtual. Con el desarrollo de nuevos modelos de computadores, desde la década de 1990, el público tuvo acceso a una forma novedosa de entender la transmisión de la información; no sólo los jóvenes o los amantes de la tecnología podían tener un computador y explorar en el infinito mundo de internet, ahora todos los individuos de la sociedad podrían leer, complementar y hasta crear sus propios medios de comunicación. En ese sentido, actualmente, los medios digitales se encuentran en un proceso de expansión hacia todos los sectores de la sociedad.

Así, las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Pero estos medios, a veces están al alcance sólo de determinado porcentaje de la sociedad, puesto que respecto a si piensan que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres, ya que son de fácil acceso para el nivel socioeconómico de las familias que asisten a la institución y saben utilizarlos, El Equipo Docente y Directivo, señala que en cuanto al whatsapp sí está al alcance de todos los padres, porque hoy en día es muy común el uso y acceso de un celular e internet. La mayoría tiene acceso a estos medios y sabe utilizarlos, es indispensable en la actualidad. Agregan por otra parte, que la mayoría de los padres tienen medios tecnológicos a su alcance pero consideran que en ocasiones son irresponsables e imprudentes al usarlos, puesto que a veces hay padres que

no hacen buen uso del medio de comunicación ya que los utilizan para hacer chismes, o para criticar a los docentes o a la institución.

Lo mencionado, es expresado de esta manera por los padres:

En cuanto al whatsapp sí está al alcance de todos los padres, porque hoy en día es muy común el uso y acceso de un celular e internet” (E1). “La mayoría tiene acceso a estos medios y sabe utilizarlos, es indispensable en la actualidad” (E2). “La mayoría de los padres tienen medios tecnológicos a su alcance pero considero que en ocasiones son irresponsables e imprudentes al usarlos” (E3). “Sí, están al alcance de todos, pero a veces hay padres que no hacen buen uso del medio de comunicación ya que los utilizan para hacer chismes, o para criticar a los docentes o a la institución” (E4). “Sí, son de fácil acceso para el nivel socioeconómico de las familias que asisten a la institución” (E5). “No, porque no todos manejan internet, ni postal de correo electrónico” (E6). “Sí, hoy casi todo el mundo usa whatsapp (E7).

Pero en contravía a lo que se respondió por una parte del Equipo Docente y Directivo, otro grupo, señala que no están al alcance de todos los padres, porque no todos manejan internet, ni postal de correo electrónico, puesto que existen habilidades que deben desarrollar las personas para el uso de las nuevas tecnologías. Es así, que Vázquez (2016), señala sobre dichas habilidades, para el uso de las nuevas tecnologías, son las siguientes: aplicación práctica de las herramientas informáticas, edición y formato de textos (procesador de palabras), automatización de las operaciones numéricas de la empresa (hoja de cálculo), presentaciones multimedia (programa de presentaciones) y relación de contactos, prospectos y clientes (bases de datos).

Características de la comunicación

Además de los medios tecnológicos para informar, es necesario tener en cuenta la función comunicativa en la organización. Nosnik (1996) plantea que para que la función de

comunicación sea efectiva dentro y fuera de la organización, ésta debe ser: abierta, cuando su objetivo es el comunicarse con el exterior; hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes al público interno y externo; evolutiva, ya que pone énfasis en la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización; flexible, pues permite tener una comunicación oportuna entre lo formal e informal; multidireccional, debido a que maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa, entre otras e instrumentada, puesto que se utilizan herramientas como soportes, dispositivos; dado que muchas organizaciones están funcionando deficientemente, debido a que la información que circula dentro de ella no llega en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

Frente a este aspecto, el Equipo Docente y Directivo entrevistado, frente a las características de la comunicación en el Nivel Inicial, responde que es adecuada, siendo sus principales características de la comunicación, informativa, relacional, de confianza y familiaridad, fluida, accesible, libre, personal, directa, útil y constante, señalando lo siguiente: *“Confiable y fluida (E1). “En el NI es fundamental la comunicación con los padres ya que es una etapa muy especial por la cual pasan los niños, sus aprendizajes y avances son muy constantes” (E2). “Informativa, relacional, confiable, familiar” (E3). “Fluida, accesible, libre y formal” (E4). “Personal, directa, útil, formal e informal” (E5). “Comunicación constante con los padres por la edad de las alumnas” (E6). “Información constante con los padres” (E7).*

Función de la comunicación

En relación a la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres, el Equipo Docente y Directivo entrevistado, señalan que dicha función es: informar todo acontecimiento importante en la institución, informar sobre sus hijos, en cuanto al aprendizaje, sus hábitos conductas, progresos, dificultades y situaciones particulares que se presenten, crear confianza con los padres, establecer una relación que

pueda llevar a una cierta familiaridad experimentada en la comunicación oral dada a diario, intercambio de información entre padres, docentes y equipo directivo. Por ello, sostienen lo siguiente: “Informar todo acontecimiento importante en la institución” (E1). “Cumple la función de informar sobre sus hijos, en cuanto al aprendizaje, sus hábitos conductas, progresos, dificultades y situaciones particulares que se presenten” (E2). “La comunicación cumple la función de informar, crear confianza con los padres, establecer una relación que pueda llevar a una cierta familiaridad experimentada en la comunicación oral dada a diario” (E3). “Informar y comunicar paseos, actos, avances o dificultades de la alumna o algún acontecimiento propio de la institución” (E4). Intercambio de información entre padres, docentes y equipo directivo” (E5). “Informar constantemente” (E6). “Informar a los padres sobre sus hijos en nuestra institución” (E7).

Relaciones interpersonales como producto del proceso comunicativo

Al describir las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo, el Equipo Docente y Directivo del establecimiento, durante la entrevista realizada, señala que, en algunos casos es buena y otras no hay ciertos baches que se deben mejorar, en el primer caso, es una relación fluida donde existe diálogo, buena comunicación, intercambio, respeto. Así señalan, que en el NI existen diferentes relaciones interpersonales dependiendo de los actores describiría o mencionaría relaciones entre los pares con muy buena y amena comunicación de confianza y compañerismo. Docentes y directivos solo de comunicación que atañe al trabajo específicamente. Docentes y padres informativa y a veces de confianza y respeto.

De esta manera lo expresan: *“La comunicación en algunos casos es buena y otras no, hay ciertos baches que se deben mejorar” (E1). “Tiene que ser una relación fluida donde exista diálogo, buena comunicación, intercambio, respeto” (E2). “En el NI existen diferentes relaciones interpersonales, dependiendo de los actores describiría o mencionaría relaciones entre los pares con muy buena y amena comunicación de confianza y compañerismo” (E3). “Docentes y directivos sólo de comunicación que atañe al trabajo*

específicamente” (E4). “Docentes y padres informativa y a veces de confianza y respeto” (E5). “Las relaciones interpersonales son buenas, creo que es producto de la buena comunicación que existe sobre todo entre docentes paralelas” (E6). Medianamente buena, por parte de los docentes y equipo directivo se trata de tener buena comunicación (E7).

Agregan además, que las relaciones interpersonales son muy buenas, producto de la buena comunicación que existe sobre todo entre docentes paralelas, el Equipo Directivo y los padres.

Por lo tanto, consideran que existe una comunicación eficiente para el desarrollo de la tarea educativa.

Impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación

Finalmente, el Equipo Docente y Directivo entrevistado, cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo porque influye la comunicación en la calidad educativa, y el hecho de estar comunicados constante mente familia e institución ayudan a que juntos podamos trabajar en la educación de sus hijos.

Agregan además, que es positivo para el proceso de aprendizaje del niño, para estar en contacto con la familia informando y alertando en el caso que sea necesario, porque la comunicación engloba a todos los tipos de relaciones que se establecen en la comunidad educativa, por lo tanto es de vital importancia su desarrollo y mantener buenos canales de comunicación.

Por lo tanto, sostienen que mientras exista buena comunicación habrá buena calidad educativa. Es así, que afirman que el impacto del proceso comunicativo es positivo, debido a que repercute en la calidad de la educación, mientras más comunicados estemos mejor será el trabajo en equipo entre familia y comunidad educativa. Y sostienen que ello se complementa con un trabajo en equipo de familia, docentes, alumnos y equipo directivo,

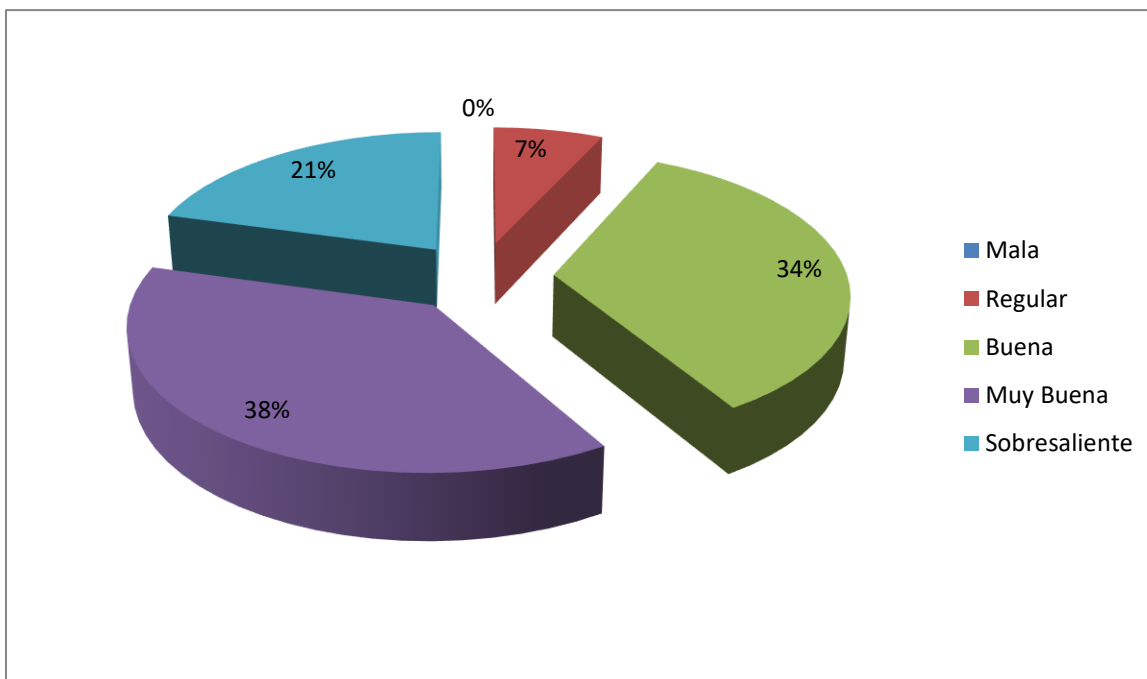
sin olvidar lo importante que es la responsabilidad y empeño docente para planificar las clases diarias, todo eso lleva a la calidad educativa.

De esta manera, lo expresan: *“Sí, por supuesto influye la comunicación en la calidad educativa, ya que el hecho de estar comunicada constante mente familia e institución ayudan a que juntos podamos trabajar en la educación de sus hijos” (E1).* *“Sí, es positivo para el proceso de aprendizaje del niño, para estar en contacto con la familia informando y alertando en el caso que sea necesario” (E2).* *“Sí, porque la comunicación engloba a todos los tipos de relaciones que se establecen en la comunidad educativa, por lo tanto es de vital importancia su desarrollo y mantener buenos canales de comunicación” (E3).* *“Sí, es positivo mientras exista buena comunicación, habrá buena calidad educativa” (E4).* *“El impacto del proceso comunicativo es positivo, debido a que repercute en la calidad de la educación, mientras más comunicados estemos mejor será el trabajo en equipo entre familia y comunidad educativa” (E5).* *“Sí, pero es necesario además de la comunicación un trabajo en equipo de familia, docentes, alumnos y equipo directivo, sin olvidar lo importante que es la responsabilidad y empeño docente para planificar las clases diarias, todo eso lleva a la calidad educativa” (E6).* *“Sí, porque es sumamente necesaria en toda relación humana” (E7).*

Análisis Cuantitativo

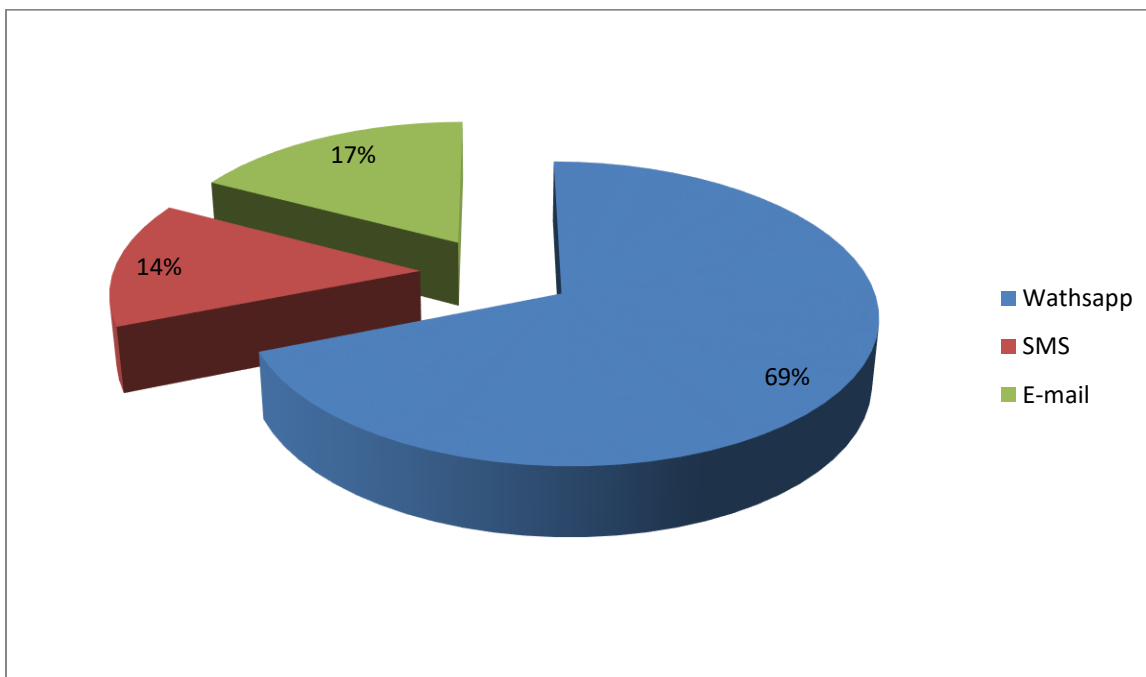
Gráficos: Análisis cuantitativo a partir de las encuestas

Gráfico N° 1: comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres.



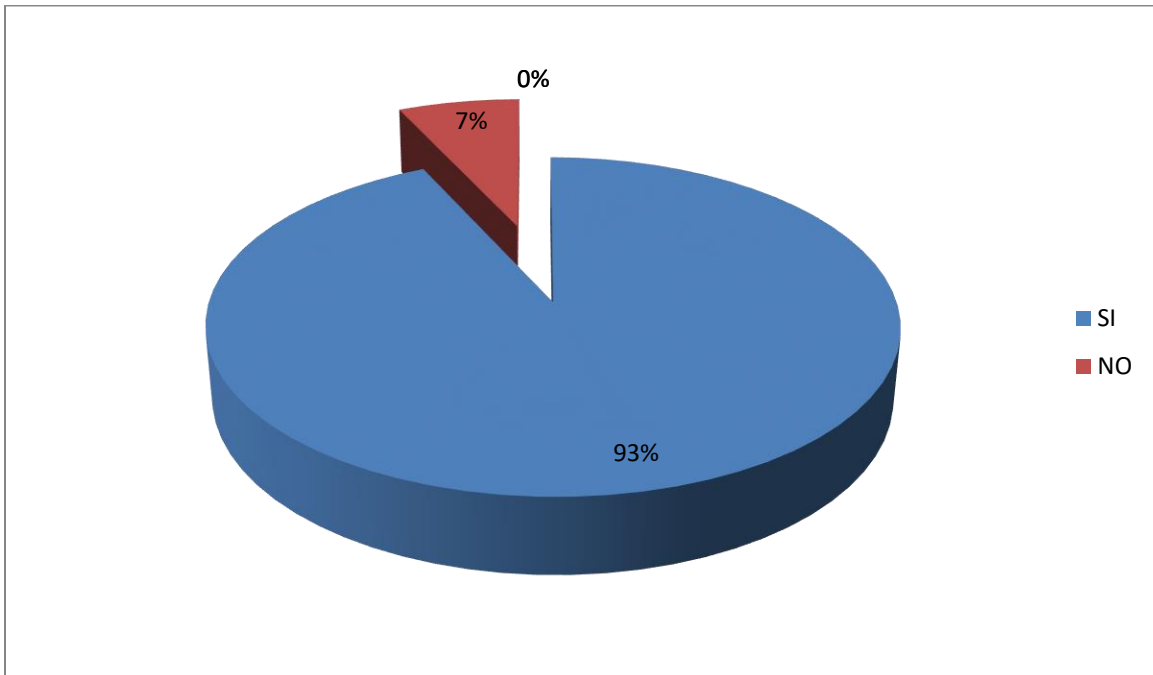
El 38% de las personas encuestadas, señalan que la comunicación es muy buen, el 34% buena, el 21% de ellas, sostiene que la comunicación entre el Equipo Docente y Directivo con los padres es sobresaliente, mientras que sólo el 7% considera que dicha comunicación es regular.

Gráfico N° 2: Medios tecnológicos, que utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres.



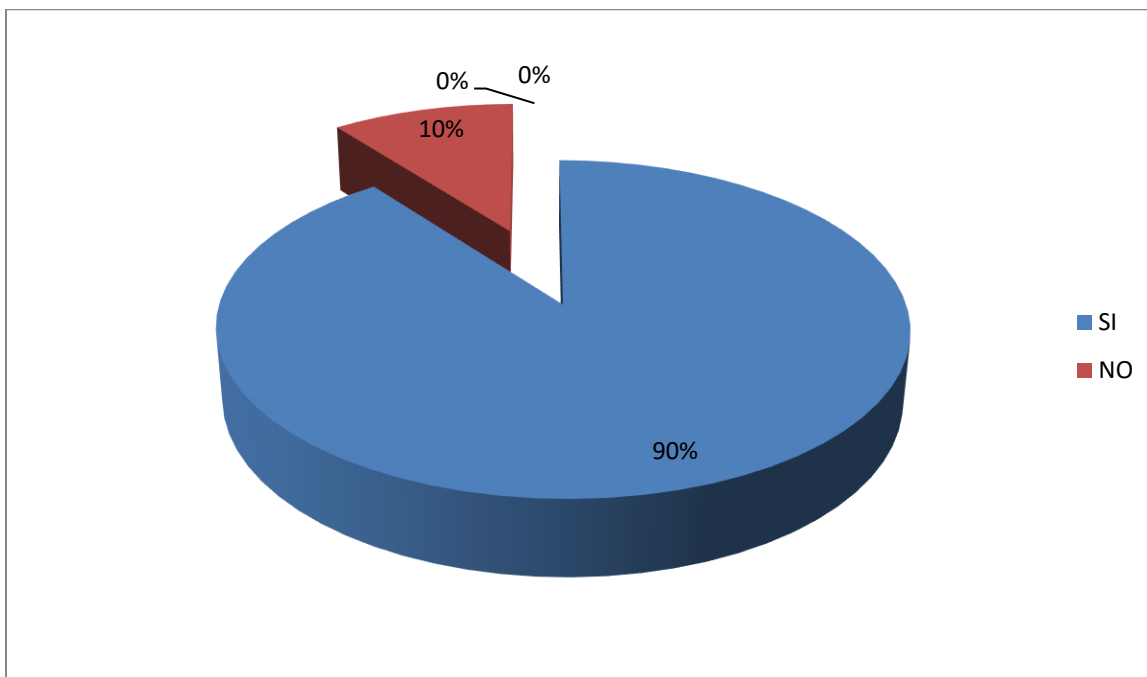
En relación a los medios tecnológicos que utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres, el 69% de las personas encuestadas, señala que lo hacen a través de Whatsapp, el 17% por E-mail y el 14% por medio de E-mail.

Gráfico N° 3: Tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente.



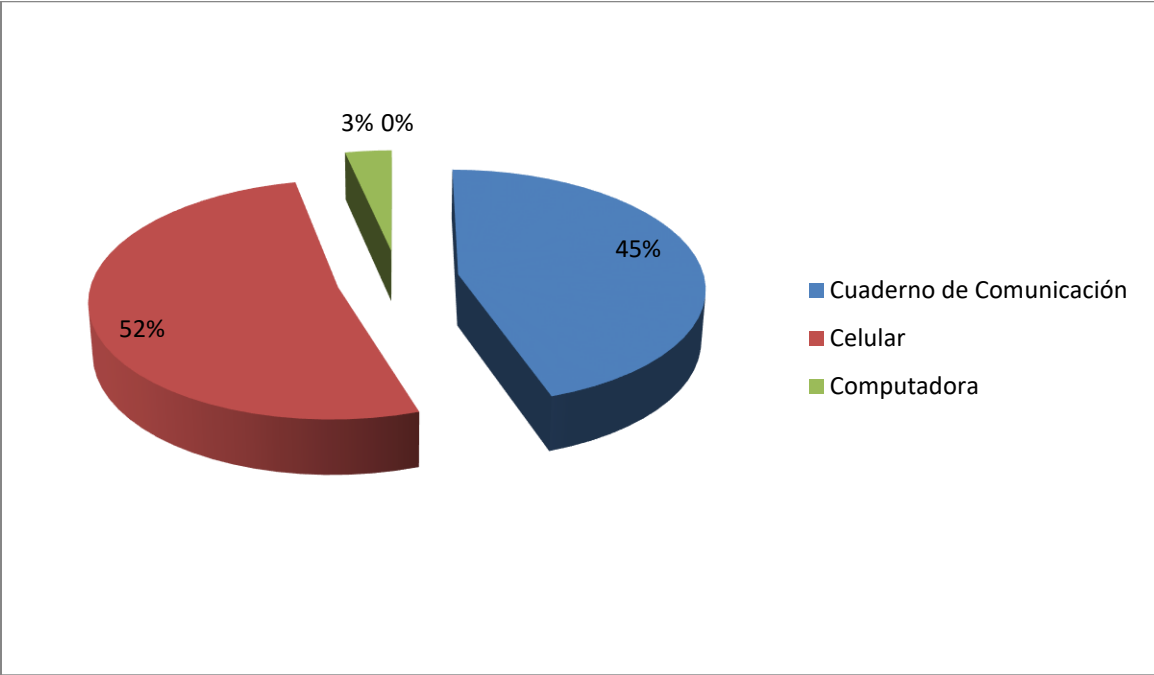
El 93% de las personas encuestadas, señalan que cuentan con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente, mientras que el 7% restante, no la posee.

Gráfico N° 4: Conocimiento para comunicarse a través de whatsapp, sms o e- mail.



En relación al conocimiento para comunicarse a través de whatsapp, sms o e-mail, el 90% de las personas encuestadas, señalan que poseen dichos conocimientos a los fines de poder estar al tanto de la información enviada por el Equipo Directivo y Docente, mientras que el 10% de ellos, no sabe comunicarse con los mencionados equipos, a través de whatsapp, sms o e- mail.

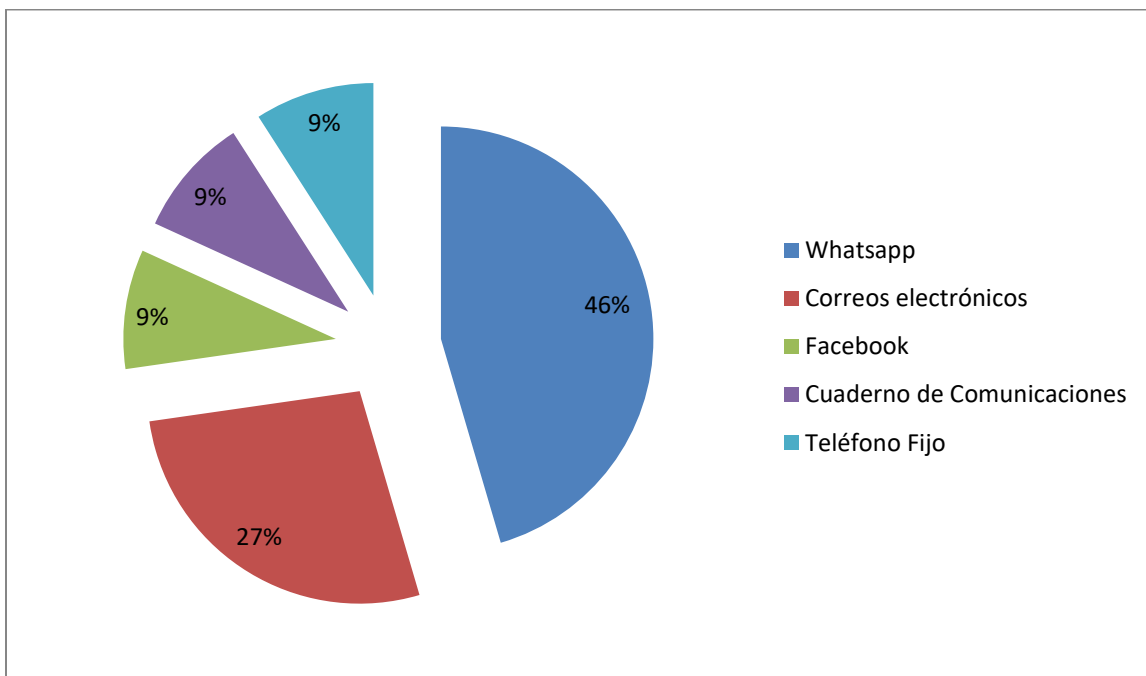
Gráfico N° 5: Canales de comunicación, apropiados para comunicarse.



El 52% de las personas encuestadas, señalan que los canales apropiados para comunicarse entre los padres y el Equipo Docente y Directivo, son los cuadernos de comunicación, mientras que el 45%, cree que es más apropiado comunicarse a través del celular y mínimamente un 3% de ellos, sostiene que el canal más apropiado para comunicarse en la computadora.

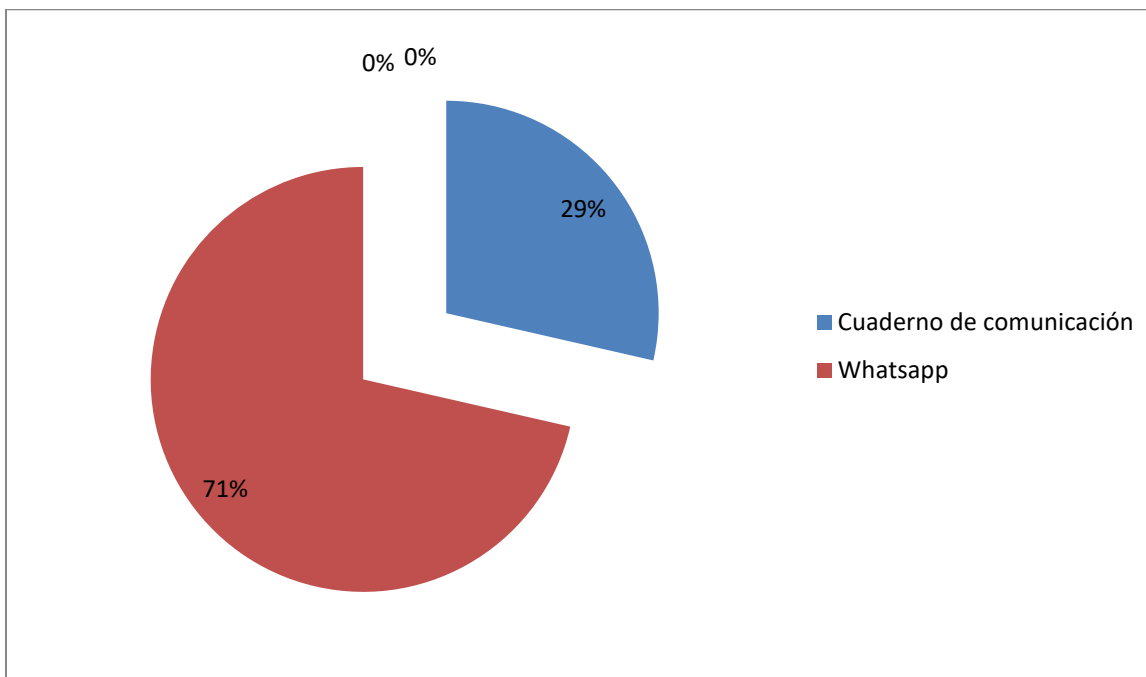
Análisis: Datos cuantitativos de las entrevistas

Gráfico N° 6: La comunicación y los canales tecnológicos



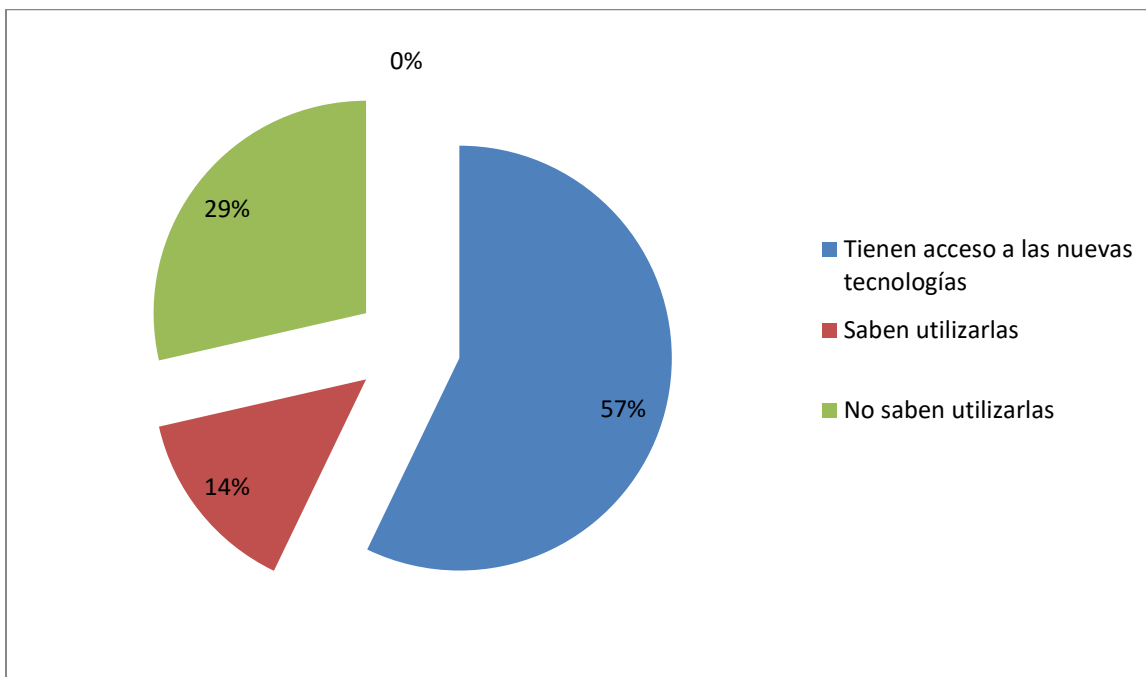
El equipo docente y directivo entrevistados, señalan en relación a los canales tecnológicos utilizados para comunicarse con los padres son, en un 46% whatsapp, un 27% correos electrónicos, un 9% por Facebook, otro 9%, se comunica por medio de cuadernos de comunicaciones y finalmente otro 9% lo hace a través del teléfono fijo.

Gráfico N° 7: Adecuación de los medios de comunicación



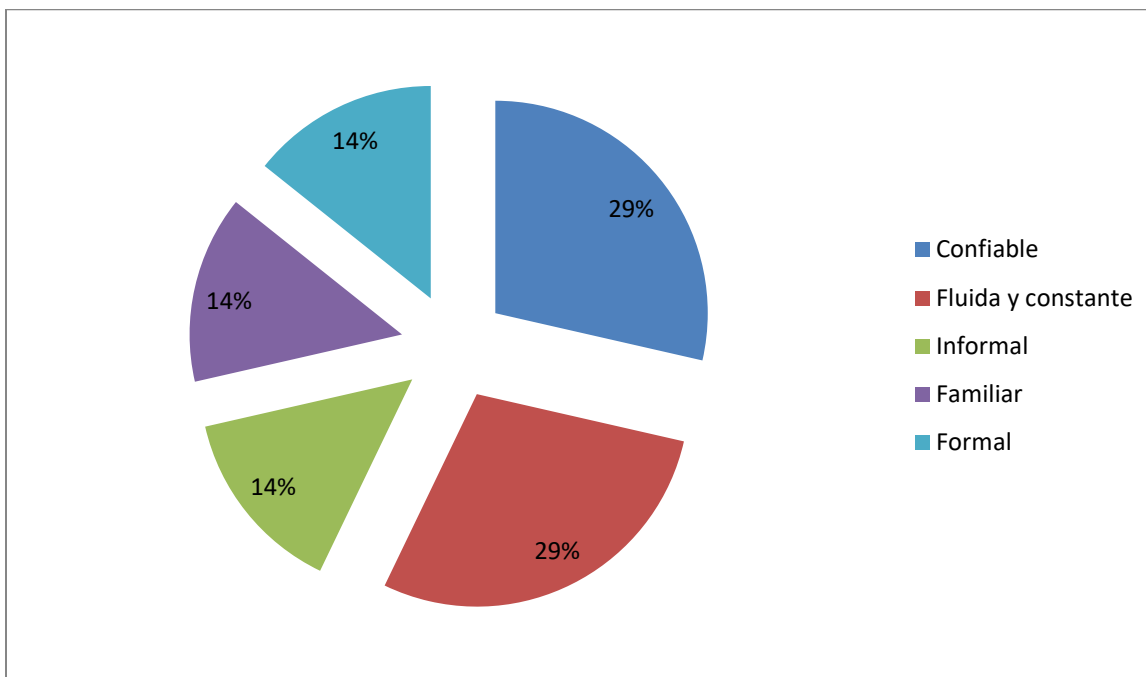
El 71% del Equipo docente y directivo, consideran que el medio más adecuado para comunicarse con los padres, son los cuadernos de comunicación, mientras que sólo el 29%, señala que lo es el whatsapp.

Gráfico N° 8: Las nuevas tecnologías



El 57% de quienes integran el Equipo docente y directivo, señalan que los padres tienen acceso a las nuevas tecnologías. Por su parte, un 29%, señala que no saben utilizarlas, mientras que un 14% sostiene que sí lo saben.

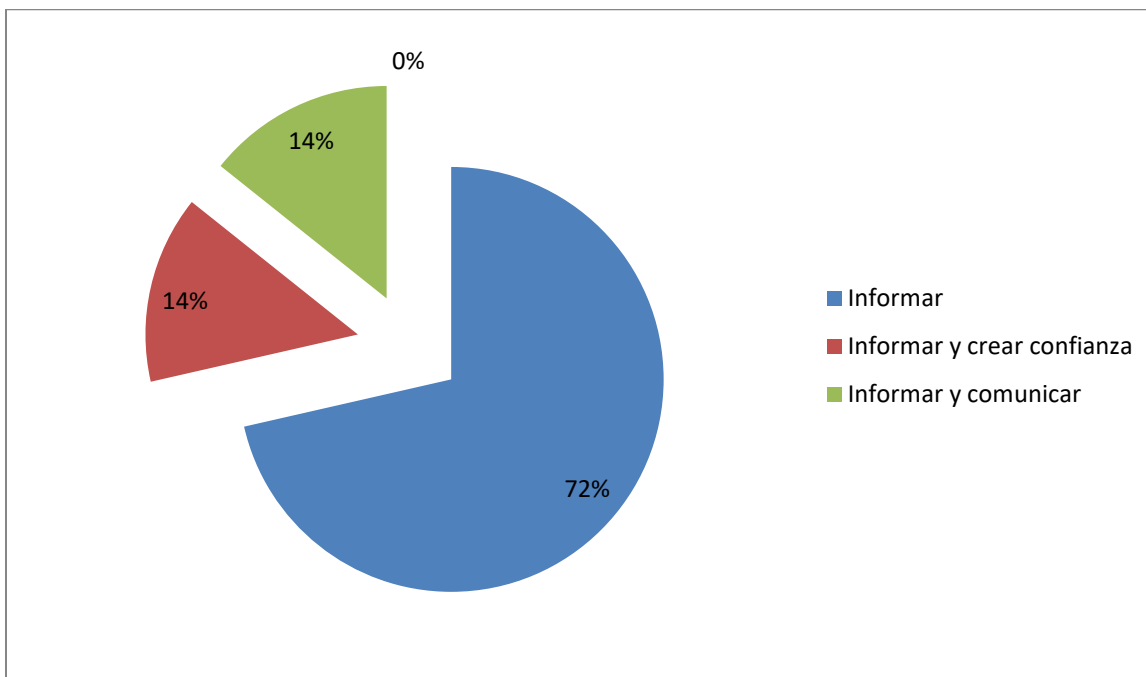
Gráfico N° 9: Características de la comunicación



Un 29% de los docentes y directivos que conforman el equipo de gestión en la institución, señalan que una de las características de la comunicación, es la de ser confiable, fluida y constante por según otro 29% de ellos.

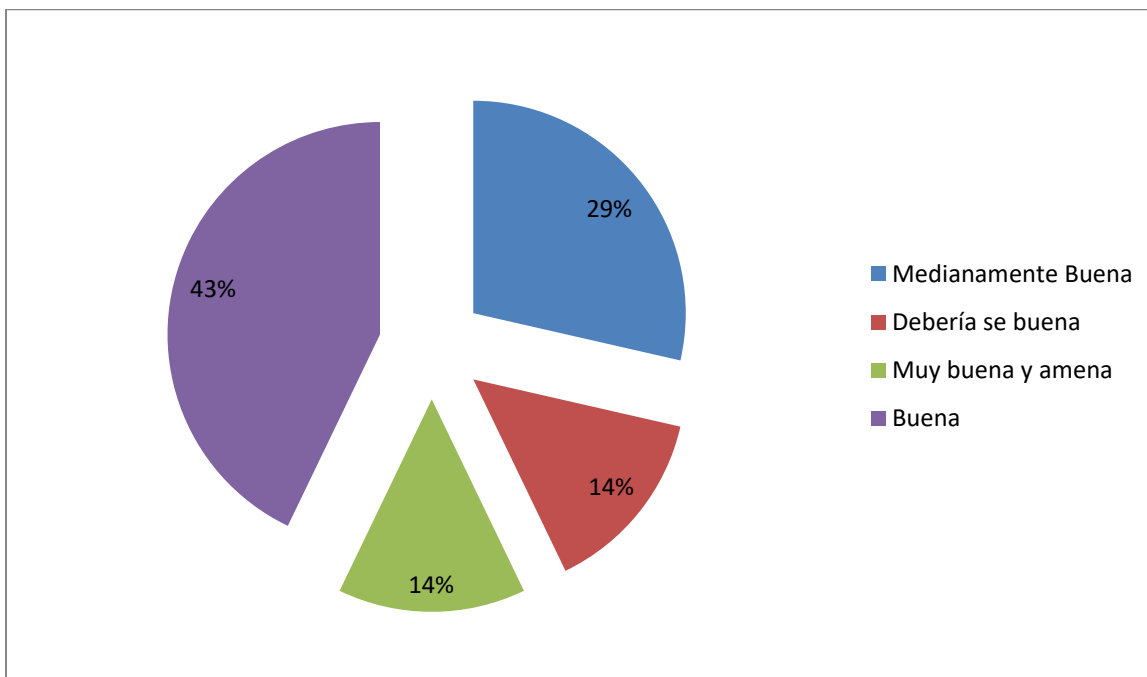
Un 14% sostiene que las características de la comunicación es la de ser formal, otro 14% señala que informal y finalmente otro 14% afirma que es familiar.

Gráfico N° 10: Función de la comunicación



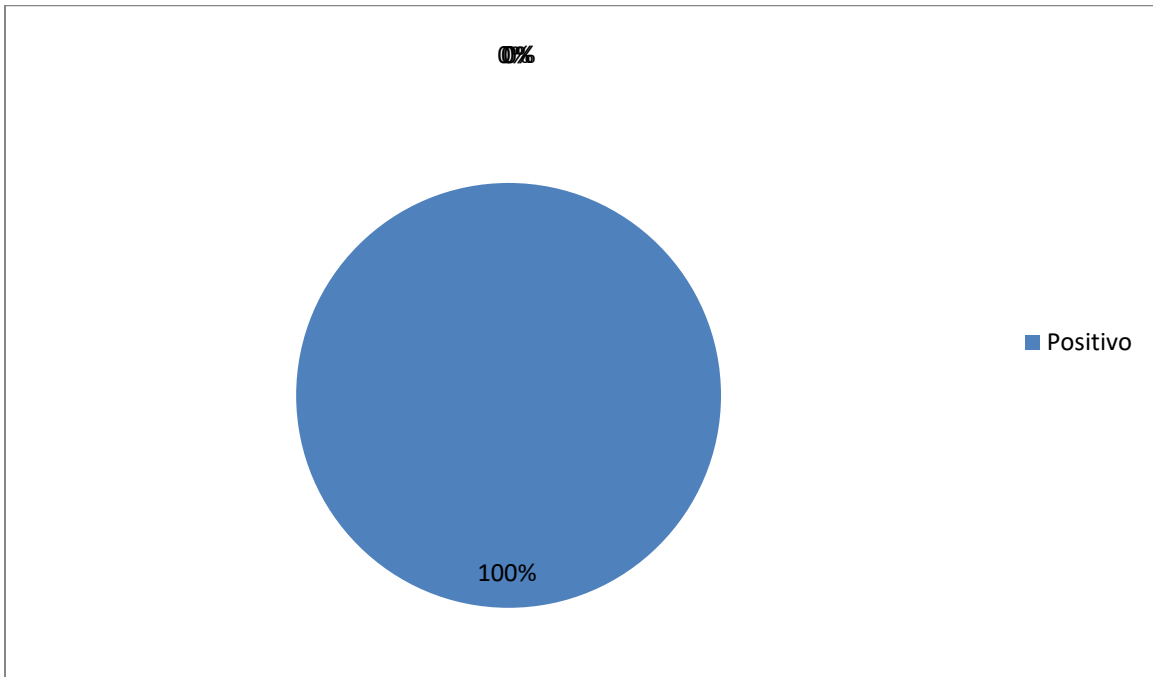
El 72% de los docentes y de quienes conforman el equipo directivos, sostienen que la función de la comunicación es informar, mientras que un 14%, señala que dicha función es la de informar y crear confianza con los padres. Finalmente otro 14%, aduce que dicha función es la de informar y comunicar sobre distintos aspectos del quehacer institucional.

Gráfico N° 11: Relaciones interpersonales como producto del proceso comunicativo



El 39% de los docentes y directivos entrevistados, señalan que las relaciones interpersonales como producto del proceso comunicativo, es medianamente buena, un 23% sostiene que son buenas, un 19% afirma que dichas relaciones son muy buenas y amenas y un 19% señala que deberían ser buenas.

Gráfico N° 12: Impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación



El 100% de quienes componen el equipo docente y directivo, señalan que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación, es positivo.

CONCLUSIONES

Al conocer, cómo es la comunicación en el Colegio de Jesús N° 8049, de la ciudad de Salta, Capital y analizar el impacto de los medios tecnológicos, en el proceso de comunicación entre padres y docentes de Nivel Inicial en el mencionado Colegio, se concluye que:

- Los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse el Equipo Directivo y Docente de la Institución con los padres y son en casos muy necesarios, son los siguientes: whatsapp, el celular, correo electrónico, mail, Facebook. A veces fotos, comúnmente cuaderno de comunicaciones y la computadora.
- Los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados, porque son los necesarios para comunicarse. En cuanto al cuaderno de comunicación, también puede señalarse que es el adecuado, porque cuando éste es firmado queda constancia fehacientemente de que la nota llegó a destino, mientras que la información vía mensaje de internet muchas veces se confunde o mal interpreta. Por su parte, se puede determinar que whatsapp, es el medio de uso común y de fácil y rápido acceso en la actualidad, siendo los medios tecnológicos que utilizan, los más rápidos para comunicarse y además hoy todo el mundo anda con un celular en la mano con internet libre. Pero por otro lado, se debe aclarar que son canales informales y no permiten resguardar la intimidad personal tanto de directivos como de docentes.
- Pero estos medios, a veces están al alcance sólo de determinado porcentaje de la sociedad, puesto que respecto a si piensan que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres, ya que son de fácil acceso para el nivel socioeconómico de las familias que asisten a la institución y saben utilizarlos. Pero no todos manejan internet, ni postal de correo electrónico, puesto que existen habilidades que deben desarrollar las personas para el uso de las nuevas tecnologías.

- La comunicación en el Nivel Inicial, es adecuada, siendo sus principales características de la comunicación, informativa, relacional, de confianza y familiaridad, fluida, accesible, libre, personal, directa, útil y constante.
- Las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo, es buena y en otras oportunidades hay ciertos baches que se deben mejorar, en el primer caso, es una relación fluida donde existe diálogo, buena comunicación, intercambio, respeto.
- El impacto del proceso comunicativo, en la calidad de la educación es positivo porque influye la comunicación en la calidad educativa, y el hecho de estar comunicados constantemente familia e institución ayudan a que juntos puedan trabajar en la educación de los alumnos, de manera conjunta.

Ante lo expuesto, se puede señalar que la hipótesis señalada en la investigación, es refutada, debido a no es afirmativo que: *“El uso de medios tecnológicos, entre padres y docentes del Nivel inicial del Colegio de Jesús N° 8049, afecta la comunicación entre ambos actores institucionales”*.

BIBLIOGRAFÍA

- Castells, M. (2000). La era de la información. La sociedad red. Madrid: Alianza.
- Chiavenato, A. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Enrique, A; Madroñero, G.M.; Morales, F. y Soler, P. (2008). La planificación de la comunicación empresarial. Barcelona: Belaterra.
- Esan. (2015). ¿Qué canales de comunicación existen dentro de las empresas? Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/canales-comunicacion-existen-dentro-empresas/>. 28 de Noviembre de 2017.
- Fernández, C. (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
- García, M. (2002). La comunicación en la Escuela. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación.
- Habermas, J. (1990). Acción comunicativa. Madrid: Trotta.
- Katz, L. y Kahn, M. (1990). Psicología Social de las Organizaciones. México: NAMA.
- Marcuello García, A. (2001). Habilidades de comunicación: Técnicas para la Comunicación Eficaz. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml. 28 de Noviembre de 2017.
- Negroponte, N. (1995). El mundo digital. Barcelona: Ediciones B.
- Pablos, J. y Jiménez, J. (2000). Nuevas Tecnologías, Comunicación Audiovisual y Educación. Barcelona: Cedecs.
- Palamidessi, G. y Schneider, D. (2006). La escuela en la sociedad de redes. Una introducción a las tecnologías de la información y la comunicación en la educación. Buenos Aires: Ed. Fondo de Cultura económica.
- Pro Optim. (2016). La estructura organizativa. Recuperado de <http://blog.pro-optim.com/articulos/la-estructura-organizativa/>. 28 de Noviembre de 2017.
- Rojas, D. (2014). Los medios de Comunicación. Recuperado de: <http://es.calameo.com/books/003677945a667bac87f70>. 5 de Febrero de 2018.

- Sayago Ramírez, E. (2016). Los Medios de Comunicación. Instituto Pedagógico San José de Torcoroma. Recuperado de <https://www.webcolegios.com/file/0a5c7a.pdf>. 28 de Noviembre de 2017.
- Soria Romo, R. (2008). ORGANIZATIONALCOMMUNICATION: A MODELAPPLICABLE TO THE SMALLBUSINESS. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev1-Art1-Soria.pdf&gws_rd=cr&dcr=0&ei=H4hDWo-UCYWWwgSGzZ_oBQ. 28 de Noviembre de 2017.
- Terceiro, J. B. (1996) Sociedad digital. Madrid: Alianza.
- Thompson, J. B. (2000). Una teoría de los medios de comunicación. Barcelona: Paidós.
- Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Buenos Aires: Lumen.
- Sampieri, R., Collado, L. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw Hill.

ANEXO

Anexo I: Resultados de las Entrevistas al Director y Docentes de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.

Entrevista N° 1

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?

En casos muy necesarios vía whatsapp el celular

2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados?
¿Por qué?

En el jardín se utiliza el cuaderno de comunicación como el medio más fuerte me parece el más adecuado por su formalidad.

3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?

En cuanto al whatsapp sí está al alcance de todos los padres, porque hoy en día es muy común el uso y acceso de un celular e internet.

4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?

Confiable y fluida.

5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?

Informar todo acontecimiento importante en la institución.

6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?

La comunicación en algunos casos es buena y otras no, hay ciertos baches que se deben mejorar.

7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?

Sí, por supuesto influye la comunicación en la calidad educativa, ya que el hecho de estar comunicada constante mente familia e institución ayudan a que juntos podamos trabajar en la educación de sus hijos.

Entrevista N° 2

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?

Los medios tecnológicos que se utilizan son celulares whatsapp, correo electrónico, mail, Facebook.

2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados?
¿Por qué?

Son los necesarios para comunicarse en estos momentos, donde nos invade la tecnología y esta avanza día a día.

3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?

La mayoría tiene acceso a estos medios y sabe utilizarlos, es indispensable en la actualidad.

4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?

En el NI es fundamental la comunicación con los padres ya que es una etapa muy especial por la cual pasan los niños, sus aprendizajes y avances son muy constantes.

5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?

Cumple la función de informar sobre sus hijos, en cuanto al aprendizaje, sus hábitos conductas, progresos, dificultades y situaciones particulares que se presenten.

6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?

Tiene que ser una relación fluida donde exista diálogo, buena comunicación, intercambio, respeto.

7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?

Sí, es positivo para el proceso de aprendizaje del niño, para estar en contacto con la familia informando y alertando en el caso que sea necesario.

Entrevista N° 3

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?

A veces fotos o mensajes por whatsapp. Comúnmente cuaderno de comunicaciones.

2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados? ¿Por qué?

En cuanto al cuaderno de comunicación sí, porque cuando este es firmado queda constancia fehacientemente de que la nota llegó a destino, mientras que la información vía mensaje de internet muchas veces se confunde o mal interpreta.

3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?

La mayoría de los padres tienen medios tecnológicos a su alcance pero considero que en ocasiones son irresponsables e imprudentes al usarlos.

4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?

Informativa, relacional, confiable, familiar.

5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?

La comunicación cumple la función de informar, crear confianza con los padres, establecer una relación que pueda llevar a una cierta familiaridad experimentada en la comunicación oral dada a diario.

6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?

En el NI existen diferentes relaciones interpersonales, dependiendo de los actores describiría o mencionaría relaciones entre los pares con muy buena y amena comunicación de confianza y compañerismo. Docentes y directivos sólo de comunicación que atañe al trabajo específicamente. Docentes y padres informativa y a veces de confianza y respeto.

7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?

Sí, porque la comunicación engloba a todos los tipos de relaciones que se establecen en la comunidad educativa, por lo tanto es de vital importancia su desarrollo y mantener buenos canales de comunicación.

Entrevista N° 4

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?
El celular.
2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados?
¿Por qué?
Sí, porque es el whatsapp el medio de uso común y de fácil y rápido acceso en la actualidad.
3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?
Sí, están al alcance de todos, Pero a veces hay padres que no hacen buen uso del medio de comunicación ya que los utilizan para hacer chismes, o para criticar a la docentes o a la institución.
4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?
Fluida, accesible, libre y formal.
5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?
Informar y comunicar paseos, actos, avances o dificultades de la alumna o algún acontecimiento propio de la institución.
6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?
Las relaciones interpersonales son buenas, creo que es producto de la buena comunicación que existe sobre todo entre docentes paralelas.
7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?
Sí, es positivo mientras exista buena comunicación, habrá buena calidad educativa.

Entrevista N° 5

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?
Los celulares y la computadora
2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados? ¿Por qué?
Sí, porque son los más rápidos para comunicarnos.
3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?
Sí, son de fácil acceso para el nivel socioeconómico de las familias que asisten a la institución.
4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?
Personal, directa, útil, formal e informal.
5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?
Intercambio de información entre padres, docentes y equipo directivo.
6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?
Comunicación eficiente para el desarrollo de la tarea educativa.
7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?
El impacto del proceso comunicativo es positivo, debido a que repercute en la calidad de la educación, mientras más comunicados estemos mejor será el trabajo en equipo entre familia y comunidad educativa.

Entrevista N° 6

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?
Computadora y celular personal y teléfono fijo de la institución.
2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados? ¿Por qué?
No, en cuanto al uso de celulares por su informalidad y por la falta de reguardar nuestra intimidad personal.
3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?
No, porque no todos manejan internet, ni correo electrónico.
4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?
Comunicación constante con los padres por la edad de las alumnas.
5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?
Informar constantemente.
6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?
Medianamente buena, por parte de los docentes y equipo directivo se trata de tener buena comunicación.
7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?
Sí, pero es necesario además de la comunicación un trabajo en equipo de familia, docentes, alumnos y equipo directivo, sin olvidar lo importante que es la responsabilidad y empeño docente para planificar las clases diarias, todo eso lleva a la calidad educativa.

Entrevista N° 7

1. ¿Cuáles son los medios tecnológicos que utilizan para comunicarse con los padres?
Whatsapp
2. ¿Ud. cree que los medios utilizados en el proceso comunicativo, son los adecuados? ¿Por qué?
Sí, por su rapidez para comunicarnos con la familia hoy todo el mundo anda con un celular en la mano con internet libre.
3. ¿Ud. piensa que los medios tecnológicos utilizados, están al alcance de los padres y saben utilizarlos? ¿Cómo justificaría su respuesta?
Sí, hoy casi todo el mundo usa whatsapp
4. ¿Cuáles son las características de la comunicación en el Nivel Inicial?
Información constante con los padres.
5. ¿Cuál es la función que cumple la comunicación en el nivel Inicial, en relación a los padres?
Informar a los padres sobre sus hijos en nuestra institución.
6. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales entre los actores institucionales del Nivel Inicial como producto del proceso comunicativo?
Muy buena.
7. ¿Ud. cree que el impacto del proceso comunicativo en la calidad de la educación es positivo? ¿Por qué?
Sí, porque es sumamente necesaria en toda relación humana.

Anexo II: Resultados de las Encuestas a Padres de Nivel Inicial, del Colegio de Jesús N° 8049.

Encuesta N° 1

1- ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2- ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3- ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4- Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5- ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Encuesta N° 2

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Encuesta N° 3

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 4

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computador

Encuesta N° 5

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computador

Encuesta N° 6

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 7

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 8

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 9

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 10

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 11

1¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 12

1¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 13

1¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 14

1¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 15

1¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- Sobresaliente

2¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

- Whatsapp
- Sms
- Mail

3¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

- SI
- NO

4Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

- SI
- NO

5¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

- Cuaderno de Comunicación
- Celular
- Computadora

Encuesta N° 16

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 17

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Encuesta N° 18

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 19

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 20

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 21

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 22

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 23

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Encuesta N° 24

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 25

1 ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora

Encuesta N° 26

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 27

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 28

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?
Mala
Regular
Buena
Muy Buena
Sobresaliente
2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?
Whatsapp
Sms
Mail
3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?
SI
NO
4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?
SI
NO
5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?
Cuaderno de Comunicación
Celular
Computadora

Encuesta N° 30

1. ¿Cómo cree Ud. que es la comunicación entre el Equipo Directivo y el Equipo Docente con los padres?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Sobresaliente

2. ¿Qué medios tecnológicos, utiliza el Equipo Docente y Directivo para comunicarse con los padres?

Whatsapp

Sms

Mail

3. ¿Ud. cuenta con la tecnología necesaria para poder acceder a la información brindada por el Equipo Directivo Docente?

SI

NO

4. Ud. sabe comunicarse a través de whatsapp, sms o mail?

SI

NO

5. ¿Qué canales de comunicación, le parecen los más apropiados para comunicarse?

Cuaderno de Comunicación

Celular

Computadora