



**Universidad Siglo 21**

**Trabajo Final de Grado. Plan de Intervención.**

**Carrera: Licenciatura en Educación**

**Plan de Intervención: Implementación de TICs en la comunicación**

**escuela – familia del Instituto Santa Ana**

**Autora: Mónica Beatriz Racca**

**Legajo: VDU 13252**

**Tutora: Débora Brocca**

**Morteros, Julio de 2020**

## Índice

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Resumen .....                                                      | 2  |
| 2. Introducción.....                                                  | 3  |
| 3. Presentación de la línea temática .....                            | 4  |
| 4. Síntesis de la Institución .....                                   | 5  |
| 5. Delimitación del problema/necesidad objeto de la intervención..... | 9  |
| 6. Objetivos .....                                                    | 9  |
| 6. 1. Generales: .....                                                | 9  |
| 6. 2. Específicos:.....                                               | 9  |
| 7. Justificación .....                                                | 10 |
| 8. Marco teórico.....                                                 | 12 |
| 8. 1. Relación familia - escuela .....                                | 12 |
| 8. 2. La comunicación.....                                            | 13 |
| 8. 3. Evolución en la comunicación .....                              | 15 |
| 8. 4. Nuevos medios de comunicación.....                              | 16 |
| 8. 5. Las Tics en la relación escuela familia .....                   | 16 |
| 9. Plan de acción .....                                               | 19 |
| 9. 1. Actividades.....                                                | 19 |
| 9. 2. Cronograma.....                                                 | 27 |
| 9. 3. Recursos .....                                                  | 27 |
| 9. 4. Presupuesto .....                                               | 29 |
| 9. 5. Evaluación.....                                                 | 29 |
| 10. Resultados esperados.....                                         | 31 |
| 11. Conclusiones.....                                                 | 31 |
| 12. Bibliografía.....                                                 | 33 |

## 1. Resumen

La familia y la escuela son los principales agentes socializadores del niño, en este sentido, es imprescindible establecer entre ambos una comunicación fluida y constante. También se destaca la potencialidad que tienen en la comunicación las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en diferentes ámbitos, incluso en el educativo. En este contexto y a partir de un diagnóstico institucional se evidencia la falta de comunicación del Instituto Santa Ana con la familia. Por tal motivo se elabora el presente Plan de Intervención que tiene como finalidad mejorar la comunicación entre la escuela y la familia, con el fin de intercambiar de manera óptima y fluida información necesaria, proporcionando diferentes canales de comunicación entre uno y otro, mediante el uso de las Nuevas Tecnología de Información y la Comunicación. Dicho plan consta de seis momentos donde se da a conocer la propuesta al personal de la institución, se identifican y analizan diferentes tecnologías de las cuales se dispone en el establecimiento destacando sus características y utilidades, se lleva cabo una encuesta y posteriormente se comunica a la familia, se implementa y evalúa la propuesta.

**Palabras claves:** Comunicación – Escuela – Familia – Tecnologías de la Información y la Comunicación

## 2. Introducción

El presente Trabajo Final de Graduación se lleva a cabo en el marco de la materia Seminario Final de la Licenciatura en Educación, de la Universidad Siglo 21.

Se elabora, luego de un diagnóstico y análisis del contexto en el cual se encuentra la escuela, un Plan de Intervención para el Instituto Santa Ana, ubicado en la ciudad de Córdoba. En el mismo se detectó la necesidad de mejorar la comunicación de la escuela hacia la familia. Si bien la Institución pone en práctica diferentes recursos, dicha comunicación con la familia no es fluida.

El plan comienza con la presentación de la línea temática, una síntesis de los datos más relevantes del Instituto Santa Ana, se plasma también la problemática que da origen al plan de intervención y los objetivos del mismo.

Posteriormente se desarrolla del Marco Teórico donde se resalta las ventajas de la relación familia – escuela, y la óptima comunicación entre ambos. También, se destaca, la importancia que nos brindan el uso y aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la problemática planteada.

Para lograr el propósito de mejorar la comunicación escuela – familia, se elabora un plan de acción con actividades distribuidas en seis momentos. En el momento 1, se presenta la propuesta a todo el personal de la institución, en el momento 2 se lleva a cabo un taller donde se brindará a los docentes las posibilidades que posee la institución en relación a las Tics y los medios o canales disponibles para poner en práctica lo propuesto. Ya en el momento 3, se confecciona una encuesta a la familia para determinar y definir los medios de comunicación más accesibles y adecuados para mejorar la problemática detectada; posteriormente se da conocer la propuesta a las familias (momento 4). El momento 5 y el más importante, se pone en marcha lo

establecido. Culminando con el momento 6 donde se evalúa lo implementado en el transcurso de los meses.

Para finalizar se presenta una propuesta de evaluación con las actividades llevadas a cabo, los resultados esperados y las conclusiones.

### **3. Presentación de la línea temática**

El Instituto Santa Ana desde su creación tiene como prioridad establecer lazos con la familia de los educandos, entre otros fines, para lograr la formación integral de la persona.

En la entrevista al Director General del establecimiento, el mismo, manifiesta que la institución educativa cuenta con un departamento de comunicación el cual se encarga de la parte del marketing, visita de redes y páginas virtuales del colegio, esto debido a la demanda, en especial, de padres jóvenes que están habituados a manejar el tipo comunicación virtual que existe en la actualidad. No obstante, a pesar de esto y usar otras vías de comunicación diferentes, según lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional (para lograr relaciones interpersonales abiertas y mantener la calidad y calidez humana que sostiene la institución) la comunicación con la familia no es fluida.

Lo expresado anteriormente, se planteará, desde el planeamiento debido a que el mismo es una herramienta que permite crear y pensar acciones tendientes a alcanzar, por diferentes medios, un determinado objetivo, ya sea desde el proceso de enseñanza aprendizaje o la relación que se establece dentro de la institución y de ésta con otras instituciones u organizaciones. Esto implica definir, planificar una serie de acciones y estratégicas, en donde todos los actores del sistema educativo puedan participar y

conocer la situación que se plantea. Es necesario, además, realizar una evaluación para determinar ventajas e inconvenientes y poder realizar posibles cambios.

Lo anterior no es posible sino se cuenta con un gobierno educativo con personas que ejerzan un buen liderazgo. La institución educativa ya mencionada, cuenta con personal directivo y docentes comprometidos con su labor diaria, con conocimientos específicos, capacidad de creación e innovación, entusiastas, con actitud hacia el trabajo colaborativo (Instituto Santa Ana, 2020)

#### **4. Síntesis de la Institución**

A continuación se realizará la descripción del Instituto Santa Ana en base a la información brindada por la Universidad Siglo 21, en el año 2020.

Dicho Instituto es un Colegio Bilingüe Inglés, bachiller con orientación en Humanidades y Ciencias Sociales, fuertemente ligada a valores humanos y comunitarios.

Es una institución privada, mixta, laica y de doble escolaridad a partir de la sala de 5 (cinco) años.

Los datos generales de la misma son:

Tel.: (03543) 420449 – 421133

E-mail: [info@institutosantaana.edu.ar](mailto:info@institutosantaana.edu.ar)

E-mail del director general: [bergelrd@yahoo.com.ar](mailto:bergelrd@yahoo.com.ar)

Horarios de atención: 8:00 a 16:30 horas

Página web: <https://www.institutosantaana.edu.ar/>

Facebook: <https://web.facebook.com/SantaAnaInstituto/>

El Instituto Santa Ana, cito en calle Ricardo Rojas 7253, emplazado en zona noroeste de la ciudad capital de la provincia de Córdoba, fue creada en el año 1980, comenzó funcionando, con una sala de Jardín de Infantes, primero y segundo año, con un total de 52 alumnos. Actualmente cuenta con 407 estudiantes, albergando a niños de nivel inicial, primario y secundario y 72 docentes.

Este centro escolar surge del anhelo de tres familias, por brindarle a sus hijos una educación bilingüe, cabe recordar que en Córdoba sólo se contaba con un instituto de educación inglés – español y otro español – francés.

En sus comienzos se constituye como Sociedad Anónima, compuesta por tres inversores: uno, encargado del aspecto pedagógico, y dos, del administrativo. Con el tiempo se fueron yendo los inversores (el que se encargaba de lo pedagógico entre 1985 y 1986), de modo tal que hacia el año 2008 solo quedaba uno de los fundadores.

Desde sus orígenes ha buscado generar un espacio de contacto del alumno con la naturaleza, por tal motivo, fue necesaria la adquisición de un espacio que permitiera dicha relación. Se comenzó con la compra de una casona con gran espacio verde donde comenzaron a funcionar las aulas y las dependencias administrativas.

La propuesta inicial se identificó socialmente como personalizada; constructivista, en su postura de aprendizaje; y dialógica y participativa, en su postura política y comunicativa. Se intentaba con ello que los alumnos crecieran sintiendo el placer de aprender, de ser respetados en sus procesos personales, en una comunidad donde sus padres fueran protagonistas al lado de sus docentes.

Con el paso del tiempo y de acuerdo a las exigencias pedagógicas el edificio se fue ampliando contando en la actualidad con diecinueve aulas, tres baterías de baños para estudiantes, dos baños para personal docente y no docente, un baño para

discapacitados, con dos oficinas para el representante legal, una dirección primaria y otra para secundaria, la dirección de inicial y de coordinación, celaduría, dos oficinas administrativas, una sala para profesores. Cuenta además con un laboratorio, patio, playones deportivos, biblioteca, laboratorio informático, salón de usos múltiples y granja. Como los niños asisten en ambos turnos cuenta con servicio de comedor y cantina.

Todo se mantiene a través de los fondos del pago de la matrícula de los estudiantes y de los eventos que se organizan. Dichos eventos están a cargo de la Coordinadora de Acción de Padres (CAP).

Cuenta, además, con un gabinete psicopedagógico para atender problemáticas de integración e inclusión, con la colaboración de profesionales externos.

Este centro escolar, desde sus inicios, ha buscado, el compromiso y la participación social del alumno, accediendo a un conjunto de saberes comunes que les permiten participar de manera plena y acorde a su edad en la vida familiar, escolar y comunitaria. La integración de la misma a otras instituciones se ve reflejado en la elaboración de proyectos sociocomunitarios ya sean dirigidos, semidirigidos o autónomos, donde la participación de los docentes y el trabajo colaborativo, permiten el acompañamiento permanente y personalizado del estudiante. La familia participa activamente de las actividades que organiza la institución.

Posee un sistema de normas que reglamenta al instituto y el accionar de los educandos, donde a través del diálogo participativo y consensuado, logran que los niños incorporen las mismas. Si es necesario se establecen sanciones reparatoras.

El Proyecto Educativo Institucional se construyó en el año 1982, interviniendo en el mismo el Consejo Directivo del momento. Se efectuó atendiendo a una educación

personalizada y enfocada desde el constructivismo. El mismo expresa los principios, objetivos e ideales que sustenta la escuela. Así también las formas de comunicación que establece la institución con las familias, sus obligaciones, aranceles que deberán abonar, el régimen de asistencia, horarios establecidos, entrega de informes, el retiro de los niños del establecimiento, el uniforme que deben usar, además de especificar la documentación necesaria que los padres deberán presentar al momento de la inscripción de sus hijos.

A través de observaciones, reuniones, utilización de indicadores, seguimiento de los egresados, el Director General y demás directores, realizan evaluaciones continuas a fin de recabar datos para la toma de decisiones en busca del logro de objetivos y metas.

Actualmente en la institución se está procesando una autoevaluación institucional, la primera se circunscribió alrededor de dos ejes: vincular – comunicacional y pedagógico, la cual fuera administrada por padres, alumnos y personal docente.

La misión del Colegio Santa Ana es brindar una educación bilingüe de calidad a todos los alumnos del nivel inicial, primario y secundario, en armonía y respeto, basada en valores y en la formación integral de la persona, fortaleciendo la participación social y el espíritu de comunidad en las relaciones interpersonales y en la convivencia escolar.

Tiene como visión trabajar por la excelencia académica, formando personas libres, creativas, responsables, autónomas, con curiosidad e interés por el conocimiento y comprometidas con la realidad. Se propone ser un colegio que brinde calidad y calidez humana, fortaleciendo el vínculo con la familia y la relación de la escuela con otras instituciones locales, trabajando colaborativamente en equipo, con docentes comprometidos con su tarea.

La institución educativa asume los siguientes valores: respeto hacia todas las personas, la responsabilidad y el compromiso personal, solidaridad, trabajo cooperativo, promoción de la idoneidad y excelencia académica.

## **5. Delimitación del problema/necesidad objeto de la intervención.**

En el Instituto Santa Ana, se detectó la necesidad de mejorar la comunicación de la escuela hacia la familia. La misma surge de una entrevista al Director General del establecimiento, el cual manifiesta que si bien la institución cuenta con un departamento de comunicación encargada del Marketing, visita de redes y páginas virtuales del colegio e implementar otras vías de comunicación, según lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional, la comunicación con la familia no es fluida.

## **6. Objetivos**

Con este plan de intervención se propone, en el transcurso del año 2020, en el Instituto Santa Ana de la ciudad de Córdoba, los siguientes objetivos:

### **6. 1. Generales:**

- Mejorar la comunicación entre la institución y la familia con el fin de intercambiar de manera óptima y fluida información necesaria.

### **6. 2. Específicos:**

- Coordinar acciones con el área de Marketing del Instituto Santa Ana para acrecentar la creación y uso de las páginas web de la Institución.
- Utilizar diferentes Tecnologías de la Información y la Comunicación, para la comunicación escuela – familia.

- Establecer responsables de las actividades que se llevarán a cabo a fin de fortalecer la comunicación entre la escuela y la familia.

## **7. Justificación**

Este trabajo tiene como propósito brindar una posibilidad de mejorar la comunicación entre la escuela y la familia a fin de propiciar la calidad y calidez humana que sustenta el trabajo diario del Instituto Santa Ana, expresado en palabras por el propio Director General del Instituto, señor Ricardo Vergel.

Desde sus comienzos el Instituto ha mantenido un importante imperativo, el de sostener la relaciones impersonales de manera fluida y abierta al diálogo permanente.

Cabe aclarar que este tipo de comunicación entre ambos contextos es fundamental y trae múltiples beneficios. Al centro educativo le permite mejorar su imagen institucional, conocer el contexto familiar y las realidades personales de cada niño. A los niños, les permite, mejorar su rendimiento académico. Además la relación entre los adultos es mejor, los progenitores se sienten acompañados, produce cambios positivos en la actitud de la familia hacia la escuela, se establece una confianza entre ambos y esto propicia la colaboración y compromiso de la familia con las diversas actividades o proyectos propuestos por la institución.

La familia, es un eslabón muy importante y fundamental en el proceso educativo del niño, por ello mantener entre ambas la relación y la comunicación constante es esencial.

Ambas partes deben trabajar y mantener una comunicación frecuente y óptica, para llegar a un mismo objetivo que es la educación del niño.

Por otro lado, también, es preciso mencionar, que debido al rápido avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en diferentes entornos, inclusive en el ámbito educativo, han abierto nuevas posibilidades para comunicarse, informarse e implicar a las familias con la escuela, con padres familiarizados con este tipo de tecnologías, lo que abre una gran oportunidad para estar conectados casi en forma permanente y resulta interesante incorporarlas a este ámbito.

Además el instituto posee un área encargada de comunicación, lo cual, representa una ocasión óptima para continuar trabajando sobre esta necesidad.

Asimismo, el centro educativo cuenta con personal docente capacitado, estable y comprometido con su tarea; así se expresa: “Apelamos a la construcción colectiva del conocimiento, desde el deseo, la curiosidad, el uso de nuevas tecnologías, el trabajo compartido y la idoneidad de nuestro personal docente...” (Instituto Santa Ana, 2020)

También hay que tener presente el nivel socioeconómico medio – alto de las familias que por sus trabajos y profesiones y en su mayoría padres jóvenes, son, según presumo conocedores de la nuevas tecnologías que invaden nuestra vida diaria y que según palabras propias del director anteriormente mencionado están acostumbrado a manejar este tipo de tecnologías.

Estos son algunos de los motivos, que hace factible la necesidad de mejorar la comunicación fluida entre escuela y la familia.

Por ello se diseña esta propuesta de intervención, para ayudar a la institución a potenciar lo expresado anteriormente como una oportunidad de reforzar lo que ya viene realizando.

## **8. Marco teórico**

En el presente marco teórico se abordará aspectos referidas a la relación de la escuela con la familia, el concepto de comunicación según diferentes autores, características de la misma, la evolución a lo largo del tiempo y su importancia en el diálogo escuela - familia. También la aparición de nuevos recursos comunicativos desde las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### **8. 1. Relación familia - escuela**

La escuela y la familia son los primeros agentes socializadores en los que los niños adquieren su nivel educativo (Navarro Perales, 1999)

Ambos son un factor importante en la educación del niño y tienen objetivos comunes en el proceso educativo, deben complementarse e interrelacionarse, manteniendo una comunicación constante y fluida.

A lo largo del tiempo, la relación entre ambas ha ido cambiando de acuerdo a diferentes circunstancias de la historia.

En un primer momento, eran los maestros lo que se ocupaban de la tarea de educar, sin la presencia de la familia. Luego, ésta, comienza a involucrarse sólo en determinados eventos organizados por la escuela. Posteriormente, en los años sesenta, la idea de educación fue evolucionando con la intención que los progenitores participen en la escuela. El último paso, se está dando en la actualidad, donde la participación de la familia y la relación entre ambas partes es fundamental. (Kñallisnky, 1999)

Esta es beneficiosa para todos los actores del sistema educativo. Diversas investigaciones han demostrado que a los niños les permite mejorar su actitud hacia la

escuela sintiéndose comprometidos en su labor diaria, mejora su rendimiento académico generando mayor confianza y seguridad en sus posibilidades de aprendizaje.

A los padres les permite colaborar con sus hijos, trabajar más comprometidamente, le concede tener una visión más positiva del docente y la institución.

Por otro lado a los docentes le da la posibilidad de mejorar su imagen, conocer al niño y su contexto particular. (Krolow, 2016)

Es función de la escuela, transmitir la información necesaria por medio de una comunicación eficaz y fluida. Ésta es un factor clave a tener en cuenta en la relación entre ambos.

## **8. 2. La comunicación**

Los actos de comunicación son primordiales en la vida política, económica, social y cívica de un país. La misma es fundamental, también, en la educación del niño.

Cuando las escuelas trabajan en forma conjunta, se comunican asiduamente, con la familia, se logran mejores avances y la institución educativa crece en su reputación (Bolívar, 2006)

Mantener la comunicación escuela – hogar, permite intercambiar ideas, información, inquietudes, dudas, desconformidades, intereses de los niños y el intercambio en la evolución del rendimiento académico. A su vez al educador le permite conocer al educando y su entorno (Cabrera Muñoz, 2009)

El objetivo de toda comunicación es lograr resultados óptimos, dando sentido a las relaciones que se establecen entre los diferentes actores sociales.

Según la Real Academia Española la palabra comunicación proviene del latín *communicatio*, -ōnis y significa, entre otras acepciones, acción o efecto de comunicarse (Real Academia Española, 2020)

Distintos autores definen a la comunicación de incomparables maneras... es la existencia de personas, que a través de medios o no, se relacionan activamente (Alfaro, 1993), es una manera de crear lazos con los demás por medio de ideas, hechos, personas y conductas (Martínez, 1998), es un hecho social en el cual las personas logran expresar emociones, acuerdos, desacuerdos e intercambiar información (Reyes, 1999)

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, se puede afirmar que la comunicación es el acto de transmitir, entre otras cosas, información, por medio de diferentes canales.

En todo acto comunicativo deben estar presentes los diferentes elementos que componen una comunicación. Inicialmente se tenía en cuenta el emisor, el receptor, el mensaje y el canal de manera unidireccional, pero con el avance de las nuevas tecnologías, esto fue cambiando. Varios autores consideran a los mismos de diferente manera, pero se considerará a Martínez de Velasco y Nosnik quienes lo definen de la siguiente manera: (Martínez de Velasco & Nosnik, 1988)

- Emisor: es aquel que inicia la comunicación. El mismo necesita saber quién es el receptor para adecuar, según sus características, lo que se desea comunicar. Envía el mensaje por medio de un canal.
- Receptor: es la persona que recibe y decodifica el mensaje del emisor, haciendo que la comunicación sea factible.
- Decodificación: el receptor decodifica el mensaje que el emisor le envió.

- Medio o canal: medio físico por medio del cual se transmite un mensaje. Existen diferentes medios (voz, sonido, teléfono, internet, lectura, entre otros) Es preciso elegir el medio o canal más adecuado para que el mensaje sea comprendido.
- Retroalimentación: cuando el receptor responde el mensaje del emisor.

Los elementos, anteriormente mencionados, deben estar presentes para que se lleve a cabo una comunicación efectiva, de lo contrario, le misma fallará.

Por otro lado cabe aclarar que la comunicación puede realizarse de manera verbal o no verbal. La verbal es aquella por medio de la cual se utiliza el lenguaje, ya sea en forma oral o escrita, para comunicar algo. Entendiendo que en ambos casos tanto el emisor como el receptor deben comprender el mensaje, es decir poder descifrarlo.

La comunicación verbal está basada en la palabra, que es la combinación de sonidos que generan un significado; a diferencia de la anterior, la comunicación verbal escrita, utiliza signos gráficos que sirven para representar o transmitir una idea.

Por otro lado tenemos la comunicación no verbal, la cual se lleva a cabo mediante expresiones, gestos, movimientos del cuerpo, posturas, entre otras. Esta no es simple ya que requiere el conocimiento de códigos establecidos en la sociedad (Cojón, 2017).

### **8. 3. Evolución en la comunicación**

En todo acto comunicativo, desde principio de la humanidad, el hombre tuvo y tiene como fin transmitir un mensaje ya sea transfiriendo información, sentimientos, imágenes, entre otras cosas. Pero a lo largo de la historia lo que ha cambiado en dicho acto son los canales, los cuales han evolucionado gracias al avance de la tecnología, entre los cuales se puede citar desde señales de humo, libros, papiros, cartas, teléfono,

radio, televisión. Actualmente, entre estos ejemplos, se ha sumado el surgimiento y uso de Internet. (Cojón, 2017)

Los canales o medios de comunicación “tradicionales” que, generalmente, emplean las escuelas para concebir la comunicación son: cuadernos de comunicación, reuniones informativas, entrevistas personales, carteleras, notificación a los progenitores, uso del teléfono... los mismos se van entrelazando con las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Entre ellos el correo, páginas web, redes sociales o blog van adquiriendo un protagonismo excepcional en el ámbito educativo. No sólo como fuente de información sino como medio para lograr una mejor comunicación.

#### **8. 4. Nuevos medios de comunicación**

Como se expresó anteriormente los medios de comunicación han evolucionado, gracias a los cambios producidos por las nuevas tecnologías. Un momento importante, en la evolución fue la revolución industrial donde la tecnología permitió grandes avances, sin embargo, en las últimas décadas ha surgido un nuevo fenómeno denominado revolución digital, dando lugar a lo que en la actualidad se conoce como Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Esta evolución digital en la comunicación aumenta día a día.

#### **8. 5. Las Tics en la relación escuela familia**

La vida actual, está atravesada por las nuevas Tecnología de la información y la comunicación. Cada vez más, con mayor frecuencia y en diferentes ámbitos, se hace

presente. La sociedad se encuentra en la era de la tecnología y dispone de aparatos electrónicos, que les permite informarse y comunicarse casi de manera inmediata. La introducción de las mismas le brinda a los centros educativos otras posibilidades de comunicación entre personas y nuevas formas de informar e involucrar a las familias con la escuela.

Varios autores destacan importantes características de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ojer Serra, 2017)

- Inmaterialidad: por medio de las Tics la información puede llegar de manera instantánea a lugares remotos.
- Interactividad: permite cambiar información entre el usuario y el ordenador.
- Interconexión: permite conectar dos o más elementos entre sí.
- Instantaneidad: permite la comunicación y la información de manera instantánea.
- Digitalización: la información presentada (textos, sonidos, audio, imágenes) debe ser transferida por un mismo medio.
- Innovación: las Tics cambian y se innovan constantemente.
- Tendencia a la automatización: permite el manejo automático de información.
- Diversidad: su utilización es diversa, desde, la mera comunicación de personas hasta el proceso de crear información nueva.
- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos: como se expresa, las Tics, se centra más en los procesos que en las competencias.

- Introducción en todos los sectores: las Tics se extienden a todas las personas de todos los sectores del planeta.

Algunos instrumentos que nos ofrecen las Tics, a la hora de establecer una comunicación entre la escuela y la familia, según (Chuang, 2005) son:

- El correo electrónico, también denominado e-mail, brinda la posibilidad de intercambiar mensajes entre los usuarios de una red ubicados en cualquier lugar del mundo siempre que se cuente con una dirección de correo electrónico. Es un sistema asincrónico donde los mensajes quedan almacenados en un servidor hasta que el usuario accede al mismo.
- El chat (Internet Realy Chat) sirve para mantener comunicaciones en tiempo real, mediante un texto, con varios participantes a la vez.
- La página web es un documento disponible en Internet o World Wide Web (www), el cual está codificado según sus estándares y en un lenguaje explícito conocido como HTML. Este documento aloja información de algún tema en particular, de manera dinámica, a través de textos, imágenes, sonidos y videos, que permiten al usuario conducirlo a otra página web o a otra sección dentro del documento, también le brinda la posibilidad de mandar un e-mail o dejar su opinión.
- Redes sociales: entre ellas, Facebook, Twitter, sirven como medio de comunicación ya que se pueden crear grupos para hablar o intercambiar información. De forma similar a un blog los centros educativos suelen publicar fotos o informar lo que se lleva a cabo en el centro escolar.
- Mensajería instantánea: es una de las aplicaciones más utilizadas actualmente. Es una comunicación entre dos o más personas basadas en

textos. El mismo es enviado a través de dispositivos móviles conectados a una red (Internet) o a través de datos móviles.

Ante lo expuesto anteriormente se destaca que: la familia es el primer lugar donde el niño inicia su educación. Posteriormente es la escuela y los docentes los que juegan un papel esencial en su formación. Ambas deben interrelacionarse manteniendo fuertes lazos que permitan la participación y el compromiso entre ambos. La implicación de las familias es esencial, en esto es imprescindible destacar la importancia de la comunicación escuela – familia. Los canales y medios de comunicación que utilice la institución educativa es una herramienta fundamental para mantener a las personas informadas y sostener este vínculo con la familia. El desarrollo de las Nuevas Tecnología de la Comunicación y la Información son una oportunidad propia para mejorar la comunicación entre ambas.

## **9. Plan de acción**

### **9. 1. Actividades**

En este apartado se plasmarán diferentes actividades tendientes a mejorar la comunicación escuela – familia, estableciendo así, la siguiente propuesta, a desarrollarse durante el período escolar del año 2020 en el Instituto Santa Ana, el mismo se plantea en diferentes momentos:

#### **Momento 1: Conocemos la propuesta**

- a) Se realizará una reunión, de aproximadamente dos horas (extraescolares), en el establecimiento escolar, con los directivos, personal docente y la presencia de la Licenciada en Educación quien explicará la necesidad detectada en la Institución en lo referido a mejorar la comunicación de la escuela con la familia.

- b) Una vez explicada la problemática detectada se informará sobre los objetivos del Plan de Intervención y su finalidad.
- c) Se llevará a cabo una exposición sobre la importancia de favorecer los medios adecuados de comunicación y la consiguiente posibilidad de abrir nuevos canales que conduzcan a la mejoría del intercambio de información entre la institución y la familia, mediante la incorporación de herramientas informáticas y de la telecomunicación.
- d) Se presentará el cronograma de todas las actividades establecidas y coordinadas.
- e) Se esclarecerán dudas e inquietudes sobre lo expuesto.
- f) Se registrará y elaborará un acta; se firmará la misma.
- g) Agradecimiento y despedida de los presentes.

**Momento 2: Introduciéndonos al uso de las Tics**

- a) En este momento se realizará un taller, de aproximadamente tres horas, en el establecimiento escolar, con los directivos, personal docente, la Licenciada en Educación y encargado del área de comunicación de la Institución; el cual asesorará y ofrecerá a los docentes las posibilidades que posee la institución en relación a las Tics y los medios o canales disponibles.

El taller se desarrollará de la siguiente manera:

- ✓ Los presentes deberán escribir un concepto de comunicación en forma individual. Se leerán las producciones. Posteriormente con el consenso y aporte de todos deberán construir un único concepto de comunicación, el cual se plasmará en una hoja afiche a la vista de todos.

- ✓ Seguidamente y con el asesoramiento del profesional del área de comunicación del centro educativo, deberán explorar diferentes dispositivos tecnológicos con los que cuenta la Institución (teléfonos, computadoras, notebooks).
- ✓ Se dispondrán los docentes por niveles para que elijan los dispositivos que crean convenientes utilizar para comunicarse con diferentes personas fuera del establecimiento.
- ✓ Posteriormente se presentará un PowerPoint, con imágenes, texto y sonido, a cargo de la Licenciada en Educación y con la supervisión del profesional del área de comunicación de la Institución para exponer sobre las posibilidades que nos brindan las Tics en la comunicación escuela – familia y medios o canales se podrán ser utilizados.
- ✓ Se llevará a cabo un listado con aquellos medios o canales que harán factible el propósito de mantener una comunicación fluida con la familia (correo electrónico, chat, páginas web, entre otros).
- ✓ Se confeccionarán fichas para cada medio o canal:

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Nombre</b>        |  |
| <b>Utilidad/es</b>   |  |
| <b>Ventajas</b>      |  |
| <b>Desventajas</b>   |  |
| <b>Observaciones</b> |  |

- ✓ Para cerrar el encuentro, se analizará qué posibles herramientas tecnológicas se podrán utilizar. Realizarán un listado para luego ser analizado en otro encuentro.

### **Momento 3: Preguntamos a la familia**

- a) Se confeccionará una encuesta por familia en hojas A4 (el tiempo previsto es de una semana) que se les enviará a cada una de las familias de los niños que asisten al centro educativo para determinar y definir los medios de comunicación más accesibles y adecuados para mejorar la problemática detectada.

#### Encuesta para responder en familia

A través de la siguiente encuesta se pretende recoger su opinión como madre, padre o tutor, acerca de la comunicación que establece la institución educativa con la familia. Le rogamos que responda a la misma en función de lo que usted considera en cada caso.

- ¿Posee computadora?
  - Sí
  - No
- ¿Posee teléfono móvil?
  - Sí
  - No
- ¿Con qué frecuencia los utiliza?
  - Siempre
  - A veces
  - Nunca
- ¿Cuenta con servicio de conectividad a Internet?
  - Sí
  - No
- ¿Cree usted que los recursos tecnológicos favorecen la comunicación escuela – familia?

- Sí
- No
- ¿Utiliza algunas de estas nuevas tecnologías para informarse del proceso de aprendizaje de su hijo/a, de las actividades que desarrolla el centro educativo y/o comunicarse con la institución? Indique cual.
  - Chat
  - Correo electrónico
  - Página web
  - Facebook
  - Twitter
  - WhatsApp
  - Teléfono
  - Otros
- ¿Cómo les resulta manejar este tipo de tecnologías, anteriormente mencionadas?
  - Fácil
  - Difícil
  - Medianamente complejo
- ¿Le interesa incorporar los medios o canales de comunicación, anteriormente mencionados, para mejorar la comunicación con la escuela?
  - Sí
  - No
  - No sabe

**¡Gracias por su colaboración!**

- b) Se llevará a cabo la lectura y análisis de las encuestas.

**Momento 4:** Participación de la familia en el proceso de implementación de tics en la comunicación

a) Posteriormente se realizarán reuniones de aproximadamente noventa minutos, en el Salón de la escuela, convocando a los padres de los niños que asisten a la institución. Las mismas se llevarán a cabo por niveles educativos. Dicha reunión se desarrollará de la siguiente manera:

- ✓ Se enviará una invitación a asistir a la reunión, la cual será remitida por medio del cuaderno de comunicaciones.
- ✓ Se dará la bienvenida a los presentes, creando un buen clima para que todos puedan participar.
- ✓ Se invitará a realizar el juego del teléfono descompuesto:

**Participantes:** más de cinco.

**Mensaje propuesto:** "María le dijo a Juan que mañana tiene una reunión en la escuela con la maestra de su hijo, y que si no puede ir él, le avisara de inmediato para que ella se pudiera organizarse en su trabajo.

**Reglas del juego:** Los participantes deben salir afuera del salón. Se lee el mensaje al primer participante, una sola vez. Se pide al segundo participante que ingrese al salón, para que el primer participante le transmita el mensaje y así sucesivamente hasta llegar al último. Cada participante debe transmitir el mensaje verbalmente y sin ayuda de los otros participantes. Cada colaborador al transmitir el mensaje debe unirse al grupo que observa. El último participante, debe escribir la pizarra el mensaje que recibió. El responsable del plan de intervención, la Licenciada en Educación, escribe al lado el mensaje original y se compara.

- ✓ Se reflexionará sobre lo sucedido: ¿cambiaron los mensajes? , ¿cuáles serán los motivos?, ¿cómo se puede evitar esto? ¿se puede mejorar la comunicación? ¿cómo? ¿qué beneficios trae mantener una comunicación fluida y constante entre la escuela y la familia?
- ✓ Se presentará la propuesta (plan de intervención) por parte de la Licenciada en Educación, a los presentes, destacando la importancia de la comunicación entre la escuela y la familia para la institución, los padres y los educandos.
- ✓ A través de un interrogatorio dialogado se los orientará para que piensen cómo se comunican actualmente y cómo podrían optimizar esto.
- ✓ Acordarán los medios a utilizar, horarios y tipos de mensajes por transmitir.
- ✓ Además se le recordará a todas las familias la existencia de la página web del colegio en la cual también podrán encontrar información sobre el centro escolar.
- ✓ Se evacuarán dudas.
- ✓ Los presentes serán despedidos agradeciendo la asistencia a la reunión.

**Momento 5: Ponemos en marcha nuestro plan**

- a) Se llevará a cabo una reunión de dos horas en el salón del centro educativo, convocando al personal directivo, docente y la Licenciada en Educación para tratar lo siguiente:
  - ✓ Se comunicará a los presentes de lo desarrollado en la reunión con los padres de los niños y lo recabado en las encuestas.
  - ✓ Acordarán qué herramientas tecnológicas (canales de comunicación) se dispondrán para el mejoramiento de la comunicación en general, entre la comunidad educativa y la familia. Utilización de la página web de la Institución, uso de redes sociales, WhatsApp, entre otros. Aquí retomarán la lista propuesta

en el segundo encuentro de modo de cotejar lo expresado por los padres y los docentes a fin de llegar a un acuerdo.

- ✓ Se establecerán las pautas de utilización, definiendo un horario en cada turno, la regularidad de envío de notificaciones (semanalmente o algunos días de la semana), tipos de información a transmitir (se sugiere una bidireccionalidad de modo de poder compartir experiencias e intercambiar opiniones para no caer sólo en mensajes informativos)
  - ✓ Se constituirán acuerdos de trabajo y definición de coordinadores encargados por cada ciclo de cada nivel educativo.
  - ✓ Se continuará trabajando con el área de comunicación para dar continuidad al uso de la página web del Instituto, ya que el mismo permite no solo conocer las actividades que se llevan adelante sino que es otro canal que propicia la comunicación. Se definirá también la regularidad de envío de información, regularidad y tipos de información a transmitir
- b) Se pondrá en marcha lo acordado.

#### **Momento 6: Evaluamos lo implementado**

- a) Teniendo en cuenta que han pasado seis meses desde la implementación de nuevos medios/canales para establecer una mejor comunicación de la Institución con la familia se llevará a cabo una reunión para cuantificar y medir resultados obtenidos en la propuesta. Para ello se llevará a cabo un encuentro final de una hora y media aproximadamente, citando la Licenciada en Educación nuevamente al personal directivo y docente, en el centro educativo para socializar, como se expresó anteriormente, el impacto de la propuesta; identificando fortalezas y

debilidades del plan implementado en el transcurso del año y elaboración de propuestas de mejora.

- b) Se realizará y enviará un cuestionario a la familia para que dé su valoración de lo implementado. Se analizarán las mismas.
- c) Se dará cierre al encuentro a cargo de la Licenciada en Educación.

### 9. 2. Cronograma

El cronograma de implementación del plan de intervención se puede observar en el siguiente diagrama de Gantt:

|                  | M |   |   |   | A |   |   |   | M |   |   |   | J |   |   |   | J |   |   |   | A |   |   |   | S |   |   |   | O |   |   |   | N |   |   |   |
|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Activ. / Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Momento 1        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Momento 2        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Momento 3        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Momento 4        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Momento 5        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Momento 6        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### 9. 3. Recursos

A continuación se hará una descripción de los recursos necesarios para llevar adelante al Plan de Intervención:

#### Recursos humanos:

- Licenciada en Educación.

- Personal Directivo.
- Personal Docente.
- Padres.
- Encargado del Área de Comunicación de la institución.

**Recursos materiales:**

- 2 cartulinas.
- 3 fibrones.
- 2 resmas de hojas A4 (para la elaboración de encuestas, tarjetas con frases e invitación a las familias)
- Fotocopias.
- Pizarra.
- 2 marcadores para pizarra.
- Cuaderno o anotador.
- 1 papel afiche.
- Fichas.

**Recursos edilicios:**

- Salón de Usos múltiples

**Recursos tecnológicos:**

- Equipo de sonido.
- Micrófono.
- Computadoras.
- Proyector.
- Servicio de conexión a Internet.
- Impresoras.

- Teléfonos.

#### 9. 4. Presupuesto

- Se prevé adquirir los siguientes materiales

| <b>Cantidad</b> | <b>Material</b>         | <b>Costo estimado en pesos</b> |
|-----------------|-------------------------|--------------------------------|
| <b>2</b>        | Cartulinas              | \$ 30,00                       |
| <b>3</b>        | Fibrones                | \$ 450,00                      |
| <b>2</b>        | Resmas hojas A4         | \$ 730,00                      |
| <b>2</b>        | Marcadores para pizarra | \$ 500,00                      |
| <b>1</b>        | Papel afiche color      | \$ 20,00                       |
| <b>300</b>      | Fotocopias              | \$ 1500,00                     |
|                 | <b>Total</b>            | <b>\$ 3230,00</b>              |

Honorarios extras del profesional del área de comunicación \$ 2500.

La Licenciada en Educación brindará sus servicios ad honorem.

La Institución cuenta con conexión a Internet y con recursos tecnológicos (pizarras, computadoras, equipos de video y sonido) por lo que no se requiere de gastos extras.

El presupuesto en total para llevar adelante todas las jornadas es de \$5730.

#### 9. 5. Evaluación

La evaluación del plan de intervención se hará, en un primer momento, desde la puesta en marcha de la propuesta, teniendo en cuenta lo siguientes indicadores, lo cual permitirá ir realizando los ajustes necesarios:

- El programa se implementa según lo planeado.
- Se involucra a todas las familias.
- El grado de participación del personal docente.
- El grado de participación de los padres.
- Los recursos para la comunicación son suficientes y adecuados.
- Qué canales de comunicación se utilizan con mayor frecuencia.
- La interacción entre los integrantes del equipo docente y la familia.
- Como se resuelven los obstáculos que suscitan.

Al finalizar la propuesta se llevará a cabo una reunión para indagar a los docentes y directivos, en cuanto a las debilidades y fortalezas de la implementación, la efectividad del plan, como así también establecer propuestas de mejora. Se registrará lo expresado para poder realizar futuras mejoras o continuar con la propuesta.

A las familias se les enviará un cuestionario para evaluar el nivel de efectividad de la propuesta:

¿Cómo considera usted la implementación de la propuesta llevada a cabo para mejorar la comunicación escuela – familia?

¿Hubo falencias? En caso de haber falencias indique cuáles.

¿Cómo considera el uso de las Tics en la mejora de la comunicación de la institución y la familia?

¿Los horarios de transmisión de mensajes fueron los acordados?

¿Se respetó lo establecido en cuanto a los tipos de mensajes enviados por la docente y/o institución?

¿Considera importante continuar con la propuesta?

¿Desea proponer algún cambio o mejora? ¿Cuál?

## **10. Resultados esperados**

Con la implementación del presente Plan de Intervención y teniendo en cuenta los objetivos planteados se prevé que la escuela pueda mejorar la comunicación con la familia, incorporando paulatinamente las Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación.

Al ser la comunicación una herramienta importante para mejorar la relación de las familias con la escuela se espera que la misma sea positiva, respetuosa y fluida entre ambos, donde los mensajes a transmitir sean claros, precisos y que haya una bidireccionalidad, es decir, puedan compartir experiencias e intercambiar opiniones para no caer sólo en mensajes informativos. Se apela así a la colaboración entre ambas partes.

Además se espera que el Instituto Santa Ana pueda continuar manteniendo la calidad y calidez humana que caracteriza y sustenta el trabajo diario del mismo.

## **11. Conclusiones**

El presente Plan de Intervención se basa en una serie de momentos con actividades tendientes a mejorar la comunicación entre la escuela y la familia. Su principal fortaleza es el nivel socioeconómico medio – alto de las familias que por sus trabajos y profesiones y en su mayoría padres jóvenes, están habituados al manejo de las Nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento. Además el Instituto Santa Ana cuenta con recursos económicos y tecnológicos para implementar el plan, al mismo tiempo dicha institución cuenta con un área de comunicación para trabajar en forma colaborativa e integrada. Por otro lado se considera la viabilidad de un plan de desarrollo de actividades relativamente simple en cuando a su planificación e

implementación, facultando esto a una mayor y mejor comprensión de las referidas actividades.

Lo que podría llegar a ser una limitación es la falta de interés y predisposición de algunas familias y/o docentes ante la propuesta implementada, la falta de conocimiento y utilización de las Nuevas Tecnologías por parte de docentes y/o familia o no contar con los recursos tecnológicos necesarios para la comunicación.

Por otra parte, el presente Plan puede ser desarrollado en intervenciones iguales o similares en otras instituciones, tras lo cual, es necesario reconocer el contexto donde se encuentra la escuela y realizar un diagnóstico institucional en el que se involucren los diferentes actores educativos. El mismo puede variar según las necesidades particulares. Sería interesante poner en práctica este proyecto en diferentes escuelas y con diversos niveles socioeconómicos y culturales para poder determinar la eficacia del mismo; además es imprescindible que se les dé a las personas la libertad y los recursos necesarios para su puesta en práctica.

Se considera de mucha importancia la introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en los centros escolares ya que éstas han abierto nuevas formas y posibilidades de comunicación y modernas configuraciones para informar e implicar a las familias en la escuela. Pero éstas son sólo un complemento de otros canales o medio de comunicación.

El único requisito es un buen entendimiento entre ambas partes, escuela – familia, y la convicción de que es posible la comunicación si existe colaboración, predisposición y confianza entre ellos.

## 12. Bibliografía

- Alfaro, R. M. (1993). *Una comunicación para otro desarrollo*. Lima: Calandria.
- Bolivar, A. (2006). Familia y escuela. Dos mundos llamados a trabajar en común. *Revista de Educación*, Págs. 119-146.
- Cabrera Muñoz, M. (2009). La importancia de la colaboración familia - escuela en la educación. *revista Digital*, Pág. 16.
- Chuang, H.-P. (2005). *La comunicación entre el centroeducativo y las familias: entrevistas, reuniones e Internet*. Pamplona: Eunsa.
- Cojón, J. C. (2017). El uso de whatsapp en la comunicación entre adolescentes. *Universidad de san carlos de guatemala - escuela de ciencias de la comunicación*, Págs. 114.
- Instituto Santa Ana. (2020).
- Kñallisky, E. (1999). *La participación educativa: escuela y familia*. Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Krolow, B. (2016). La participación familiar en la institución educativa y su relación con el rendimiento escolar de los alumnos. *Trabajo Final de Graduación*, Pág.118.
- Martínez de Velasco, A., & Nosnik, A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica. manual Gerencial*. México: Trillas.
- Martínez, A. y. (1998). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual General*. México DF, México: Trillas.
- Navarro Perales, M. J. (1999). Análisis de diferentes estrategias para la participación de padres en al escuela. *Currículum y formación del profesorado*, Pág. 1.

Ojer Serra, N. (2017). Las Tics como elemento de comunicación y relación entre la familia y la escuela. *Universitat de les Illes Balears*, Pág. 44.

Real Academia Española. (1 de mayo de 2020). *Diccionario de la Lengua Española*.

Obtenido de Diccionario de la Lengua Española:

<https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

Reyes, O. (1999). Ensayo crítico sobre paradigmas de la comunicación. *Anagramas*, Pág. 111.