



Carrera de Licenciatura en Educación

Trabajo Final de Grado

Plan de Intervención

Modelos de aprendizajes innovadores

Instituto Santa Ana

*“Llevar la Comunicación Institucional al Siguiete
Nivel con las TICs”*

Alumna: De Paula, Mirna

Legajo: VEDU 11857

D.N.I N° 33.068.008

Tutora: Lic. Soria, Sandra del Valle

Río Gallegos, abril 2021

Índice

1. Resumen	3
2. Introducción.....	4

Capítulo I

3. Presentación de la línea temática	6
4. Datos institucionales	9
4.1 Instituto Santa Ana	9
4.2 Historia	10
4.3 Misión, Visión y Valores	11
4.4 Organigrama	12
5. Delimitación del problema como objeto de intervención	12

Capítulo II

6. Objetivos	14
6.1 Objetivo general	14
6.2 Objetivos específicos	14
7. Justificación	15
8. Marco Teórico	18

Capítulo III

9. Plan de intervención	26
9.1 Actividades	26
9.2 Diagrama de Gantt	29
9.3 Recursos	29
9.4 Presupuesto	29
9.5 Evaluación	30

Capítulo IV

10. Resultados esperados	31
11. Conclusión	32
12. Referencias	35

1. Resumen

La comunicación educativa es esencial para la gestión y organización de cualquier institución, ya que permite alcanzar los objetivos establecidos. El Instituto Santa Ana ha identificado la comunicación entre sus miembros como una debilidad y por ello, se llevará a cabo un Plan de Intervención que busca optimizar la comunicación y organización institucional mediante la implementación de tecnologías emergentes. Se propiciarán instancias de capacitación online en formato taller destinado a directivos y profesores del Nivel Secundario para conocer y aplicar un software, Telegram. La herramienta permitirá perfeccionar la gestión de los recursos y una optimización en la transmisión de información entre los miembros de la comunidad educativa mediante el intercambio de conocimientos, habilidades y experiencias. Como resultado, se espera que la comunidad educativa reflexione sobre los beneficios de la utilización de las TIC y cómo aplicarlas en la práctica y sobre la importancia de la comunicación educativa.

Palabras claves: Comunicación - Tecnología emergente - TIC – Telegram

2. *Introducción*

El presente Plan de Intervención se enfoca en mejorar la comunicación institucional interna del Instituto Santa Ana de la Provincia de Córdoba, entre los directivos, administrativos y personal docente de la institución. La comunicación en las instituciones educativas es esencial para dinamizar los procesos de gestión y organización institucional, y es una condición indispensable para el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos planteados. Un fallo en la comunicación puede perjudicar estos procesos.

En este contexto globalizado, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tomado un papel importante en la comunicación, información y conocimiento, en el ámbito educativo, esto exige que las instituciones educativas no solo se adapten a las nuevas estrategias y metodologías de enseñanza-aprendizaje, sino también a las herramientas tecnológicas para mejorar la gestión y organización institucional.

Para atenuar las brechas comunicacionales que existen dentro de la institución, se propone diseñar un plan estratégico que incluya la incorporación e implementación de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos comunicativos, como la aplicación Telegram. La implementación de herramientas tecnológicas puede contribuir a reducir las brechas comunicacionales en las organizaciones y mejorar la eficiencia en los procesos organizacionales.

Finalmente, la estructura del presente trabajo se desarrolla en tres capítulos; parte del *resumen* donde se destacan los aspectos más importantes a tratar y continúa con la *introducción*, en la que se detalla brevemente el contenido de cada capítulo del trabajo; *Capítulo I*: con sustento teórico, este apartado presenta la línea temática elegida, Modelos de Aprendizajes Innovadores, se realiza la descripción sobre los datos institucionales del

Instituto Santa Ana; historia, misión, visión y valores, organigrama y se presenta la delimitación del problema, que se relaciona con la comunicación institucional; *Capítulo II:* en este acápite se establecen los objetivos generales y específicos del Plan de Intervención, la justificación y marco teórico que dan sustento al presente; *Capítulo III:* aquí se describe el contenido de las actividades que forman parte del Plan de Trabajo, se presenta el diagrama de Gantt, los recursos, el presupuesto y la evaluación; finaliza con el presente los resultados esperados y la conclusión que forman parte del Capítulo IV.

Capítulo I

3. *Presentación de la línea temática*

La tecnología es un elemento clave en la sociedad actual, y su impacto se extiende también al ámbito educativo. Las nuevas corrientes pedagógicas buscan renovar e innovar en los procesos educativos y en la organización institucional de los establecimientos educativos mediante la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación. (TIC)

Las TIC son herramientas tecnológicas que favorecen y potencian la comunicación y el acceso a la información. Según Cukierman (2009) las TIC se definen como *“aquellas tecnologías que nos facilitan las actividades cotidianas, así como el acceso a la información con independencia de su tipo e información”*. En esta misma línea, para Abarzúa y Cerda (2011. p 16), las TIC son *“un conjunto diverso de herramientas y recursos tecnológicos usados para comunicar, crear, diseminar, almacenar y gestionar información”*.

La innovación educativa es un término que surge en la década de 1970, debido a la crisis que atravesaban los sistemas educativos en ese momento. La innovación educativa busca proponer nuevas estrategias para mejorar los procesos pedagógicos. Según Luengo y Tallarico (2015) *“la innovación debe ser considerada como una práctica habitual en las instituciones de educación, que permita poner en práctica la creatividad para propiciar el desarrollo de ideas innovadoras educativas”*. La UNESCO (2014) aporta que *“la innovación educativa es un acto deliberado y planificado de solución de problemas, que pretende lograr mayor calidad en los aprendizajes de los estudiantes, superando el paradigma tradicional. Implica trascender el conocimiento academicista y*

pasar del aprendizaje pasivo del estudiante a una concepción donde el aprendizaje es interacción y se construye entre todos”.

La incorporación de las TIC permite la posibilidad de innovar en los procesos educativos y en la cultura organizacional de las instituciones educativas.

En resumen, las TIC son un elemento clave en ámbito educativo ya que permiten renovar e innovar en los procesos pedagógicos y en la organización institucional de una comunidad educativa. Se puede mencionar también la importancia de la formación de los docentes en el uso de las TIC, ya que esto les permitirá mejorar las prácticas pedagógicas.

Además, es importante mencionar que el papel de las TIC, en la educación a distancia, y su incorporación cumple un rol fundamental en los procesos de enseñanzas y aprendizajes. Visto el contexto de pandemia en el que nos encontramos, los estudiantes se encuentran estudiando de manera remota, las TIC fueron esenciales para facilitar este proceso. Por otro lado, sin esta innovación, por ejemplo, no podríamos estudiar la Licenciatura en Educación a distancia.

Otro dato importante, sobre las TIC, es que su implementación permite el acceso e inclusión educativa para los estudiantes con discapacidad, ya que pueden acceder a los diversos recursos y herramientas educativas de manera independiente, de esta manera se aprovecharán al máximo los beneficios y se minimizarán las brechas tecnológicas.

Por último, y en concordancia con lo expuesto es importante mencionar la importancia de las tecnologías emergentes y ser utilizadas en el ámbito educativo. La tecnología emergente refiere a tecnologías y tendencias innovadoras que están emergiendo y tienen el potencial de tener un impacto no solo en la sociedad, sino que también en la educación, que, como mencionamos anteriormente, el auge de la tecnología

golpeó las puertas de las instituciones educativas. Destacamos algunos ejemplos de tecnologías emergentes en educación:

- Realidad virtual y aumentada: tecnología que permite a los estudiantes sumergirse en entornos virtuales y experimentar con contenido educativo de manera inmersiva.
- Inteligencia artificial y aprendizaje automático: permite a los estudiantes personalizar su aprendizaje y obtener retroalimentación en tiempo real.
- Blended learning: un enfoque educativo que combina la enseñanza en línea y en persona, permitiendo que los estudiantes aprendan a su ritmo y estilo.

Finalizando, destacamos el aporte realizado por George Veletsianos (2010, p 3 - 4) *“las tecnologías emergentes son herramientas, conceptos, innovaciones y avances utilizados en diversos contextos educativos al servicio de diversos propósitos relacionados con la educación. Además, propongo que las tecnologías emergentes (“nuevas” y “viejas”) son organismos en evolución que experimentan ciclos de sobre expectativa y, al tiempo que son potencialmente disruptivas, todavía no han sido completamente comprendidas ni tampoco suficiente investigadas.”*

En esta misma línea, Sergio F. Martínez (2018) plantea que, *“ las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y la realidad virtual, tiene el potencial de transformar la educación en Argentina, pero es importante que los líderes educativos estén preparados para adoptarlas y utilizarlas de manera efectiva.”* En esta misma línea, resaltamos el aporte de Zucchini (2019) *“El uso de las tecnologías emergentes en la educación en Argentina, como la realidad virtual y el aprendizaje automático, puede mejorar la personalización del aprendizaje y la eficiencia en el proceso educativo, pero*

es importante considerar el acceso equitativo a estas tecnologías y la formación de los docentes para utilizarlas.”

4. Datos institucionales

4.1 Instituto Santa Ana

Al noroeste de la ciudad de Córdoba, aproximadamente a 7 km del centro de la ciudad, en el límite norte del barrio Argüello, colindando al frente con barrio Argüello Norte, Villa 9 de Julio y Villa Silvano Funes se sitúa el Instituto Santa Ana. Es un colegio de gestión privada bilingüe (castellano - inglés) de doble escolaridad obligatoria a partir de sala de 5 años. Mixto y laico, cuenta con la orientación en Humanidades y Ciencias Sociales especializada. Funciona en un edificio propio y actualmente asisten 407 alumnos y cuenta con 72 docentes distribuidos en dos turnos, mañana y tarde. (UES 21, 2019. S.F. Módulo 0. Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Datos generales. Lección 2.).

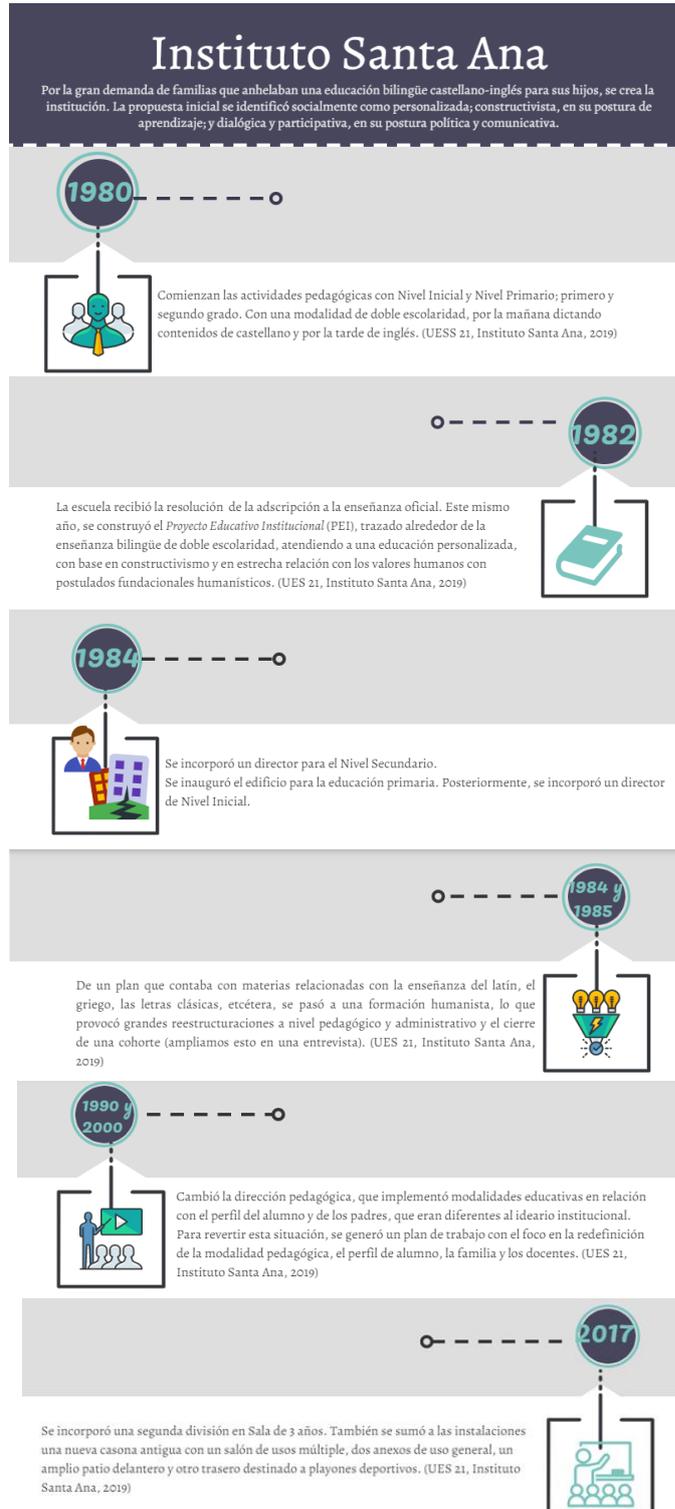
Figura 1 Datos generales de la Institución



Fuente: UES 21 (2019). S.F. Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Módulo 0. Datos Generales de la escuela. Lección 2, p 6,7, 8.

4.2 Historia

Figura 2 Historia Institucional.



Fuente: UES 21 (2019) S.F. Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Módulo 0. Historia Institucional, fundación, año, demanda a la que respondió en su inicio, características de los fundadores y descripción del proyecto institucional. Lección 10. Cronología edilicia, pedagógica y directiva. Lección 11.

4.3 Misión, visión y valores

Bajo el lema *Calidad educativa, calidez humana*; la institución se basa en la formación integral del hombre del nuevo siglo: la educación sustentada en los valores éticos, la conciencia del esfuerzo como medio para la superación personal y el logro de metas en una actitud de verdadero compromiso social y comunitario.

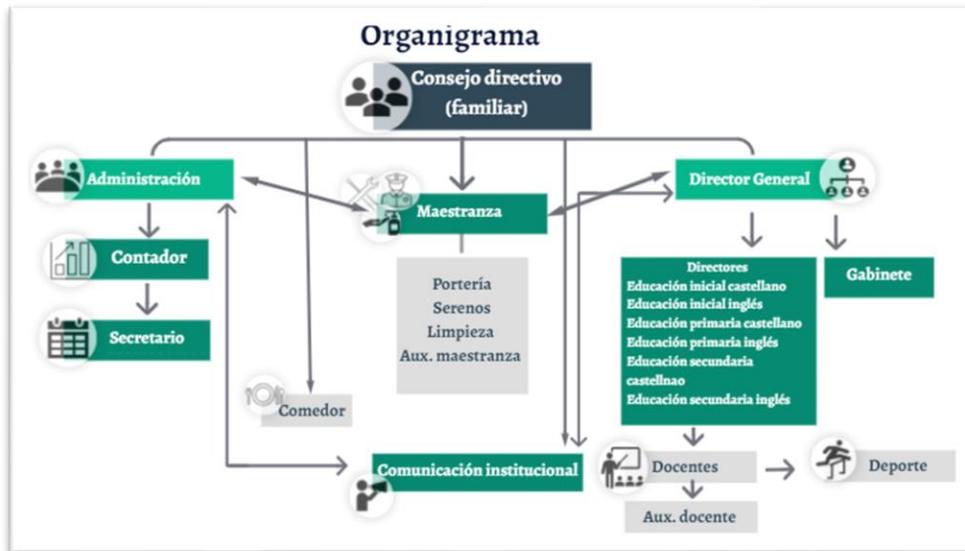
Presenta como misión formar personas intelectualmente activas, autónomas, curiosas e interesadas por el conocimiento, alumnos que observan atentos, que experimentan, que ensayan, que argumentan, que aceptan equivocarse para conseguir cada vez mejores niveles de producción, de reflexión, de sensibilidad y de objetividad en la lectura del hacer y sentir de sí mismos y de los otros. (UES 21, 2019. S.F. Plan de Intervención. Módulo 0. Instituto Santa Ana. Mandatos Institucionales. Visión, Misión. Lección 14, p 34)

En cuanto a su visión, pretende una formación personalizada considerando a cada alumno como un ser único, irreplicable con un proyecto de vida, desarrollando sus autoestimas y empatías capaces de potenciar un rol activo y lectores críticos de la realidad que los rodea. (UES 21, 2019. S.F. Plan de Intervención. Módulo 0. Instituto Santa Ana. Mandatos Institucionales. Visión, Misión. Lección 14, p 34. Proyecto Plan de Mejora Institucional. Lección 36, p 129)

Por otro lado, las bases fundacionales de la institución son educar y vivir en valores y promueven siguiente: respeto, libertad, solidaridad, honestidad, empatía, responsabilidad, diálogo e identidad. (UES 21, 2019. S.F. Plan de Intervención. Módulo 0. Instituto Santa Ana. Acuerdos Escolares de Convivencia. Valores que nos proponemos vivir y enseñar, p 3.)

4.4 Organigrama

Figura 3 Organigrama del establecimiento



Fuente: UES 21 (2019) S.F. Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Módulo 0. Organigrama del establecimiento, normas y cultura institucional. Lección 18.

5. Delimitación del problema como objeto de intervención

Se ha identificado que, entre los directivos, administrativos y personal docente del Instituto Santa Ana; la comunicación institucional es una problemática que debe ser abordada debido a su importancia en la dinamización de procesos organizacionales y en el cumplimiento de objetivos institucionales. Según Fernández Ardévol (2019) “*la comunicación en las organizaciones educativas es esencial para la gestión de la institución y el logro de sus objetivos educativos.*”

En este contexto, se propone la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramienta para optimizar los procesos comunicativos. En particular, se plantea la implementación de un software específico, *Telegram*, como una propuesta superadora para reducir las brechas comunicacionales existentes en el instituto.

En el próximo capítulo se desarrollará en detalle el Plan de Intervención y su implementación.

A continuación, se indica citas destacadas de la bibliografía brindada por la *Universidad Empresarial Siglo 21* que dan cuenta de la problemática detallada precedentemente:

- mediante el análisis del DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) se identificó como una debilidad la falla en la comunicación institucional. (UES 21, 2019. S.F. Plan de Intervención. Módulo 0. Instituto Santa Ana. Proyecto de Mejora Institucional. Lección 36, p 130.);
- en una entrevista el director general de la Institución Ricardo Vergel, pone de manifiesto que: (...) *“dentro de los desafíos, obstáculos que podemos identificar para resolver, es la comunicación institucional. En una estructura que creció exponencialmente, tanto en familia, alumnos, docentes, requiere de mucha habilidad y estructura para poder resolverlos satisfactoriamente.”* (UES 21, 2019. S.F. Plan de Intervención. Módulo 0. Instituto Santa Ana. Entrevistas. Lección 37, p 134.)

También, comentó: (...) *“la escuela está creando un departamento de comunicación que trabaja por la tarde. Se encarga de parte de marketing, redes, página virtual. Antes no tenía el desarrollo que tiene ahora, pero en la actualidad responde a una demanda de padres más jóvenes que utilizan este tipo de comunicación virtual.”*

Como se ha mencionado, la comunicación institucional es un aspecto esencial en el funcionamiento y éxito de las instituciones educativas, en este sentido destacamos los aportes de Hargie (2011) *“una comunicación efectiva en las organizaciones educativas*

es vital para lograr objetivos, tomar decisiones y resolver problemas.” En concordancia, en el Instituto Santa Ana ha identificado la necesidad de fortalecer su proyecto educativo mediante la creación de un departamento de comunicación institucional. Teniendo en cuenta la importancia de una buena comunicación y que en la institución existe una brecha comunicacional, se plantea la necesidad de desarrollar un plan de intervención para mejorarla. Como ya se ha explicado, el plan incluirá las TIC como herramienta para optimizar los procesos comunicativos y mejorar la eficacia en cuanto a la comunicación. En esta línea y para finalizar destacamos el aporte de Abarzúa y Cerda (2011) *“las TIC son un conjunto diverso de herramientas y recursos tecnológicos usados para comunicar, crear, diseminar, almacenar y gestionar información.”*

Capítulo II

6. Objetivos

6.1 Objetivo general

- Diseñar una capacitación mediante talleres formativos para directivos y personal docente del Nivel Secundario del Instituto Santa Ana, que les permita conocer e incorporar tecnologías emergentes, aplicación de Telegram, para mejorar y potenciar la gestión educativa en términos de comunicación y organización institucional.

6.2 Objetivos específicos

- Determinar fundamentos teóricos sobre organización y comunicación institucional, dando a conocer la importancia de éstas para optimizar la gestión educativa del Instituto Santa Ana mediante ejemplos prácticos.

- Desarrollar los conceptos de tecnologías emergentes, comunicación digital y educativa y de la aplicación de Telegram, que den cuenta de la importancia de su incorporación para mejorar y potenciar la comunicación y organización institucional a través de explicaciones prácticas en las que participen los auditorios.
- Presentar y formar a los auditorios sobre la propuesta de mejoramiento que permitirá optimizar la comunicación entre directivos y personal docente del Nivel secundario del Instituto Santa Ana, mediante la manipulación de la aplicación Telegram.

7. *Justificación*

La problemática de la comunicación institucional en el Instituto Santa Ana es un tema relevante que requiere de una intervención estratégica para mejorar la eficacia de la comunicación en la institución. Tomamos el aporte de Bedoya Pastrana, S., M. (2017) *"la comunicación organizacional en las instituciones educativas es esencial para garantizar la eficacia en la gestión educativa y para lograr una cultura de mejora continua en la institución"*.

La comunicación organizacional es una parte fundamental de una organización. Podemos decir que se trata del intercambio de información, ideas y mensajes entre pares y grupos dentro de una organización, y también, en este caso, con la familia de los alumnos.

Sabemos que la comunicación organizacional puede ser formal o informal y presenta diversos canales de comunicación: mails, reuniones online, mensaje mediante aplicaciones, redes sociales, entre otros.

La comunicación efectiva es esencial para el funcionamiento eficiente de una organización. Permite que las organizaciones establezcan relaciones saludables entre sus integrantes, aumenta la eficiencia del trabajo en equipo, mejora la toma de decisiones y promueve una cultura de respeto y confianza. En conclusión, el ámbito laboral es ameno.

Sin embargo, la comunicación organizacional también puede ser un desafío. Los obstáculos pueden incluir la falta de tiempo para comunicarse de manera efectiva, las barreras culturales o de idioma, y la falta de habilidades de comunicación adecuadas. Por lo tanto, es importante prestar atención a la comunicación y trabajar en ella de manera consciente para asegurar su efectividad en la organización. Sumado a esto, en el contexto actual, del auge tecnológico, es importante incorporar tecnologías como herramientas que permitan la eficacia y eficiencia de la comunicación.

Sabemos que las TIC toman un rol fundamental en el ámbito educativo y en la comunicación educativa, por ello, destacamos los aportes de Papic Domínguez (2016) *“se ha demostrado que la implementación de las TIC en la comunicación educativa puede mejorar la eficiencia en la gestión escolar y fomentar un desempeño participativo en los procesos del establecimiento educativo.”* Además, según Tapscott (2008) *“las TIC han cambiado radicalmente la forma en que las personas se comunican aprende y colaboran, por lo que es esencial que las instituciones educativas adopten estas herramientas para mantenerse al día con las necesidades y expectativas de los estudiantes y adaptarse a los cambios en el mundo actual.”* En este sentido se plantea la necesidad de desarrollar un plan de intervención que permita optimizar la estructura comunicativa del Instituto Santa Ana mediante la incorporación de una herramienta innovadora, como es la aplicación de Telegram.

Es importante tener en cuenta las investigaciones realizadas en la temática que nos compete, ya que proporcionan un marco de referencia y una base de conocimiento para el diseño de un plan de intervención adecuado. Si bien existen pocas investigaciones en relación con la comunicación organizacional y la incorporación e implementación de Telegram como herramienta de innovación dentro de las instituciones educativas, podemos identificar algunas investigaciones que sirven como referencia al hablar de la comunicación institucional en establecimientos educativos.

Podemos destacar investigaciones internacionales que han abordado la importancia de la comunicación institucional en instituciones educativas y la implementación de herramientas tecnológicas para mejorarla. Por ejemplo, un estudio llevado a cabo por Hargie, O. (2011) en el Reino Unido, titulado *"The handbook of communication skills"* señala que la comunicación efectiva en las instituciones educativas es esencial para lograr un ambiente de aprendizaje positivo y para el éxito académico de los estudiantes. En este mismo sentido, una investigación llevada a cabo por Papic Dominguez, G.K. (2016) en Chile, titulada *"La Comunicación Organizacional en entidades educativas"* concluye que es necesario establecer líneas de comunicación interna entre directivos y profesores para mejorar la gestión escolar y lograr un desempeño participativo en la institución educativa. Asimismo, otra investigación llevada a cabo por Molina, G. (2012) en Colombia, titulada *"Diseño de un Sistema Participativo de Comunicación Interna en el Colegio Los Ángeles del Norte - Cali"* presenta detalladamente la problemática de la comunicación en la institución y propone un plan estratégico para fortalecer los procesos de comunicación interna mediante un sistema participativo.

En cuanto a investigaciones nacionales, podemos mencionar la realizada por Cantón Mayo, I. y García, A.M. (2012) en Argentina, titulada *"La Comunicación en los Centros"*

Educativos", en la cual se destaca la importancia de conocer los aspectos que intervienen en los procesos de comunicación entre docentes, directivos y administrativos para lograr una comunicación efectiva en la institución educativa.

Es importante tener en cuenta estas investigaciones al momento de diseñar un plan de intervención. La implementación de herramientas tecnológicas como Telegram puede ser una estrategia para mejorar la comunicación interna en la institución, ya que permite una comunicación más rápida, eficiente y efectiva. Según Speroni y Martínez (2018) las tecnologías emergentes como Telegram, *"permiten una mayor interacción y colaboración entre los miembros de la institución educativa, lo que contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional y al mejoramiento de los procesos de comunicación"*.

Por todo lo expuesto, podemos garantizar que el desarrollo de un plan de intervención que promueva la incorporación de herramientas tecnológicas como Telegram, tiene como objetivo mejorar la comunicación institucional en el Instituto Santa Ana, lo que contribuirá a las mejoras organizacionales y educativas. Esto se justifica por la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones educativas, según lo señalado por diversos autores y estudios previos.

8. Marco teórico

La comunicación institucional es un factor clave para el correcto funcionamiento de cualquier organización, y especialmente en el ámbito educativo, permite el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución y la realización de una planificación estratégica eficaz.

Como concepto general de comunicación tomamos el aporte de Chiavenato (2006, p 110) quien plantea, *“la comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”*.

En cuanto a la comunicación educativa, Freire (1970), menciona que *“la comunicación educativa debe ser considerada como un proceso dialógico y crítico, donde el conocimiento es construido a través de la interacción de los participantes y no impuesto desde una posición de poder.”* En esta misma línea Hargie (2011) plantea que *“la comunicación eficaz entre los miembros de una institución educativa es esencial para lograr una gestión eficiente, mejorar la calidad de la educación y promover un ambiente de trabajo positivo.”*

La comunicación educativa es un tema que ha sido ampliamente estudiado por diversos autores a lo largo de la historia. Uno de los pensadores más relevantes en este ámbito es Paulo Freire, quien en su obra *"Pedagogía del Oprimido"* (1968) destaca la importancia de la comunicación en el proceso educativo y plantea la necesidad de desarrollar una educación crítica y liberadora. Según Freire, *“la educación debe ser un proceso dialogante y participativo, donde el docente y el alumno se encuentren en una relación de igualdad, y donde se fomente el pensamiento crítico y la reflexión colectiva.”* En este sentido, Freire (1968) plantea que *“la comunicación debe ser vista como una herramienta fundamental para la educación, ya que es a través de ella que se establecen las relaciones de poder y se transmiten los conocimientos.”*

Teniendo en cuenta lo descrito en los párrafos precedentes, concluimos que la comunicación debe estar enfocada en la transmisión de información a través de canales

efectivos, con el objetivo de lograr un buen ambiente laboral, esto permitirá fortalecer los vínculos entre el personal interno y cumplir con los objetivos establecidos en cuanto a calidad educativa.

La transmisión de información se ha vuelto cada vez más eficiente gracias al avance tecnológico de las últimas décadas. La era digital obliga a las instituciones educativas a incorporar e innovar con tecnologías emergentes. El término refiere, según George Veletsianos (2010, p 3 - 4) *“las tecnologías emergentes son herramientas, conceptos, innovaciones y avances utilizados en diversos contextos educativos al servicio de diversos propósitos relacionados con la educación. Además, propongo que las tecnologías emergentes (“nuevas” y “viejas”) son organismos en evolución que experimentan ciclos de sobre expectativa y, al tiempo que son potencialmente disruptivas, todavía no han sido completamente comprendidas ni tampoco suficiente investigadas.”*

De esta forma, es importante implementar herramientas de comunicación, información y metodologías innovadoras que permitan una retroalimentación efectiva y una buena gestión de los procesos comunicativos dentro de la institución. Esto permitirá cubrir las necesidades y debilidades presentes en los procesos comunicativos, fortalecer los vínculos, permitir una fluidez comunicacional y crear un buen ambiente laboral. Según Luengo y Tallarico (2015), *“la innovación en la educación debe ser considerada como una práctica habitual en las instituciones educativas, permitiendo poner en práctica la creatividad y propiciar el desarrollo de ideas innovadoras educativas.”* Y aquí, surge la necesidad de conceptualizar otro termino, innovación.

Según Poggi, (2004) *“No resulta sencillo definir qué se considera una innovación, particularmente en el ámbito educativo. Para expresar esta cuestión, en otros términos, la pregunta clave remite a la indagación sobre las razones por las cuales una acción educativa puede ser considerada una innovación. En este sentido entendemos que la conceptualización sobre la innovación ha ido variando con el tiempo en las diferentes décadas”*. (p 6).

También, destacamos los aportes de otro autor como Leon, (2002), quien entiende la innovación educativa como: *“conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes”*.

Por lo tanto, se hace necesaria la intervención de la comunicación institucional en el Instituto Santa Ana y se propone diseñar un plan estratégico que apunte a mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión y organización institucional mediante la innovación implementando herramientas TIC. En esta línea, es preciso mencionar que se utilizará una aplicación de mensajería instantánea, Telegram. Se presenta como una propuesta superadora, ya que permitirá la optimización de los procesos comunicativos.

La propuesta será innovadora mediante la incorporación de Telegram. Esta aplicación ofrece una variedad de funciones y características que la hacen adecuado para potenciar la comunicación educativa. Se preguntarán por qué Telegram y no WhatsApp, a continuación, detallaremos sobre la aplicación que utilizaremos.

Telegram, es una aplicación de mensajería instantánea, desarrollada por Pavel Durov en 2013. La aplicación nos ofrece:

- Seguridad y privacidad: encriptación de extremo a extremo para las conversaciones, lo que significa que solo las personas involucradas en la conversación pueden ver su contenido. También tiene opciones de seguridad adicionales, como la posibilidad de configurar una contraseña para acceder a la aplicación.
- Grupos y canales: permite crear grupos con hasta 200,000 miembros, lo que lo convierte en una excelente opción para comunicarse con grandes audiencias. Además, permite crear canales para difundir contenido a un gran número de personas.
- Bot API: cuenta con una API abierta que permite a los desarrolladores crear bots para automatizar tareas y proporcionar servicios dentro de la plataforma.
- Compartir archivos: permite compartir archivos de hasta 2GB, lo que lo convierte en una excelente opción para compartir contenido multimedia.
- Integración con otras aplicaciones: permite conectar y utilizar otros servicios y aplicaciones con él, como, por ejemplo, Google Drive, Dropbox, entre otras.
- Plataforma de mensajería segura y privada, lo que es importante en un entorno educativo.
- Cuenta con una capacidad de almacenamiento ilimitada para compartir archivos y documentos, lo que facilita el intercambio de información entre estudiantes y profesores.
- Presenta funciones como grupos de discusión y canales, lo que permite una comunicación en tiempo real y colaborativa en clase. Ideal para la comunicación en grandes grupos.

- Posibilidad de programar mensajes para que se envíen automáticamente en un momento determinado.
- Posibilidad de personalizar los temas de la aplicación y acceder a una gran cantidad de plugins y herramientas para mejorar la experiencia de usuarios.
- Tiene una función llamada "Compartir pantalla" que permite a los usuarios compartir su pantalla en tiempo real con otros miembros del grupo o chat.
- Permite a los usuarios compartir presentaciones y otros tipos de archivos en los chats y grupos.
- Tiene funciones de videollamada y mensajería instantánea, lo que lo hace una plataforma de comunicación completa para su uso en entornos educativos.
- Telegram ofrece un sistema de mensajes autodestructivos, lo que permite enviar mensajes que se autodestruyen después de un tiempo determinado.
- Tiene un sistema de mensajería segura y cifrada de extremo a extremo, lo que garantiza la privacidad de las conversaciones.
- Permite compartir archivos de gran tamaño y tiene un sistema de almacenamiento en la nube, lo que permite acceder a los archivos desde cualquier dispositivo.
- Presenta un sistema de bots, que son programas automatizados que permiten realizar una variedad de tareas, desde jugar juegos hasta recibir noticias.

Podemos concluir que Telegram es similar a WhatsApp, pero con algunas características adicionales. WhatsApp se enfoca en la simplicidad y la facilidad de uso, siendo más popular entre el público en general debido a su fácil acceso y uso cotidiano. WhatsApp no tiene las mismas características avanzadas de privacidad y seguridad que Telegram y no cuenta con las funciones mencionadas precedentemente.

En relación con todo lo mencionado y para finalizar con lo expuesto, “*las TIC no son la panacea para los problemas educativos sino una ventana de oportunidad para innovar en la gestión del conocimiento, en las estrategias de enseñanza, en las configuraciones institucionales, en los roles de los profesores y los alumnos*”. (Lugo, 2010, pág. 55)

Capítulo III

9. Plan de intervención

La propuesta está destinada a los directivos y personal docente de Nivel Secundario del Instituto Santa Ana, se llevará a cabo durante octubre del 2021 y la modalidad será online mediante la aplicación de Zoom. Los encuentros se dictarán cada 14 días con una duración de 3 horas reloj, con posibilidad de extensión de 1 hora destinada para las consultas que surjan de parte de los auditorios. El taller se denominará: *Telegram-rramienta*.

El plan estará dividido en dos etapas;

- Etapa preliminar: constará de una reunión con los directivos del Instituto Santa Ana en la que se presentará el plan de actividad y los objetivos a alcanzar. Se revisarán los objetivos de la institución y cómo se relacionan con la organización y la comunicación institucional. Asimismo, se solicitará a los directivos que comuniquen a los docentes que el día del taller deben conectarse con su nombre y, con auriculares.
- Etapa I: puesta en marcha del Taller.

Presentamos un cuadro explicativo de cada uno de los encuentros. En la **Figura 4** se podrá visualizar el objetivo general del taller *Telegram-rramienta* y los objetivos específicos por encuentro. En tanto, en la **Figura 5**, **Figura 6** y **Figura 7** se explica,

brevemente, cómo se llevará a cabo cada encuentro. El contenido y desarrollo de éstos estará debajo con un link.

9.1 Objetivos

Figura 4 Plan de trabajo. Taller *Telegram-rramienta*. Objetivos.

Taller Telegram-rramienta

Objetivo general

Diseñar una capacitación mediante talleres formativos para directivos y personal docente del Nivel Secundario del Instituto Santa Ana, que les permita conocer e incorporar tecnologías emergentes, aplicación de Telegram, para mejorar y potenciar la gestión educativa en términos de comunicación y organización institucional.

<i>Objetivos específicos</i>	<i>Encuentros</i>
Determinar fundamentos teóricos sobre organización y comunicación institucional, dando a conocer la importancia de éstas para optimizar la gestión educativa del Instituto Santa Ana mediante ejemplos prácticos.	1°Encuentro <i>“Teóricamente”</i>
Desarrollar los conceptos de tecnologías emergentes, comunicación digital y educativa y de la aplicación de Telegram, que den cuenta de la importancia de su incorporación para mejorar y potenciar la comunicación y organización institucional a través de explicaciones prácticas en las que participen los auditorios.	2°Encuentro <i>“Tecno - conocimiento”</i>
Presentar y formar a los auditorios sobre la propuesta de mejoramiento que permitirá optimizar la comunicación entre directivos y personal docente del Nivel secundario del Instituto Santa Ana, mediante la manipulación de la aplicación Telegram.	3°Encuentro <i>“Telegram en acción”</i>

Fuente: Elaboración propia.

9.2 Plan de trabajo

Figura 5 Plan de trabajo. 1º Encuentro: Teóricamente

<i>Plan de trabajo 1º encuentro Teóricamente</i>		
<i>Momentos</i>		
<i>Inicio</i>	<i>Desarrollo</i>	<i>Cierre</i>
Se dará la bienvenida y se presentará el objetivo del encuentro	Se profundizará el desarrollo de los conceptos de organización y comunicación institucional, y se discutiría la importancia de estos aspectos en la gestión educativa. Se proporcionará una introducción teórica sobre los conceptos de organización y comunicación.	Se pondrá en debate los temas abordados. Se discutirían diferentes modelos de organización. También se discutirían las diferentes estrategias de comunicación interna y externa que se pueden utilizar en una institución educativa. Se explicará la relación entre organización y comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

Mediante este enlace puede acceder al contenido y desarrollo del 1º encuentro del taller.

<https://drive.google.com/drive/folders/1X6HvGo-r0AyJHb87W0oWQX3vBOzmOEL6>

Figura 6 Plan de trabajo. 2 ° Encuentro: Tecno - conocimiento

<i>Plan de trabajo 2°encuentro</i> <i>Tecno -conocimiento</i>		
<i>Momentos</i>		
<i>Inicio</i>	<i>Desarrollo</i>	<i>Cierre</i>
<p>Se realizará una presentación para dar a conocer el concepto básico de tecnologías emergentes y su aplicación en el ámbito educativo. Se podrían mencionar ejemplos de aplicaciones tecnológicas utilizadas en la actualidad y su impacto en la comunicación.</p>	<p>Se realizará una introducción de comunicación digital en educación: y las tendencias actuales en comunicación digital en el ámbito educativo. Se mencionarán herramientas y aplicaciones utilizadas en la actualidad para la comunicación, Telegram.</p>	<p>Se concluirá con una discusión sobre las tendencias futuras en el uso de tecnologías emergentes en las instituciones educativas y los desafíos que se presentan en su implementación.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Mediante este enlace puede acceder al contenido y desarrollo del 1°encuentro del taller.

https://drive.google.com/drive/folders/120u1zgryIGeGxak4wE0yqI0yC_w5xsH

Figura 7 Plan de trabajo. 3° Encuentro: Telegram en acción

<i>Plan de trabajo 3°encuentro</i> <i>Telegram en acción</i>		
<i>Momentos</i>		
<i>Inicio</i>	<i>Desarrollo</i>	<i>Cierre</i>
<p>Se retomarán los conceptos trabajados en los encuentros.</p> <p>Se presentará el objetivo.</p>	<p>Se dará a conocer las características y funcionalidades de la aplicación Telegram, enfocándose en aquellas que son de interés para el objeto de intervención del plan. Se ilustrará con ejemplos prácticos cómo esta aplicación puede ser utilizada para mejorar la comunicación entre los directivos y el personal docente.</p>	<p>Se hará el cierre del taller explicando cómo bajar la aplicación, se enseñará el uso de las funciones básicas.</p> <p>Se realizará a evaluación final.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Mediante este enlace puede acceder al contenido y desarrollo del 1°encuentro del taller.

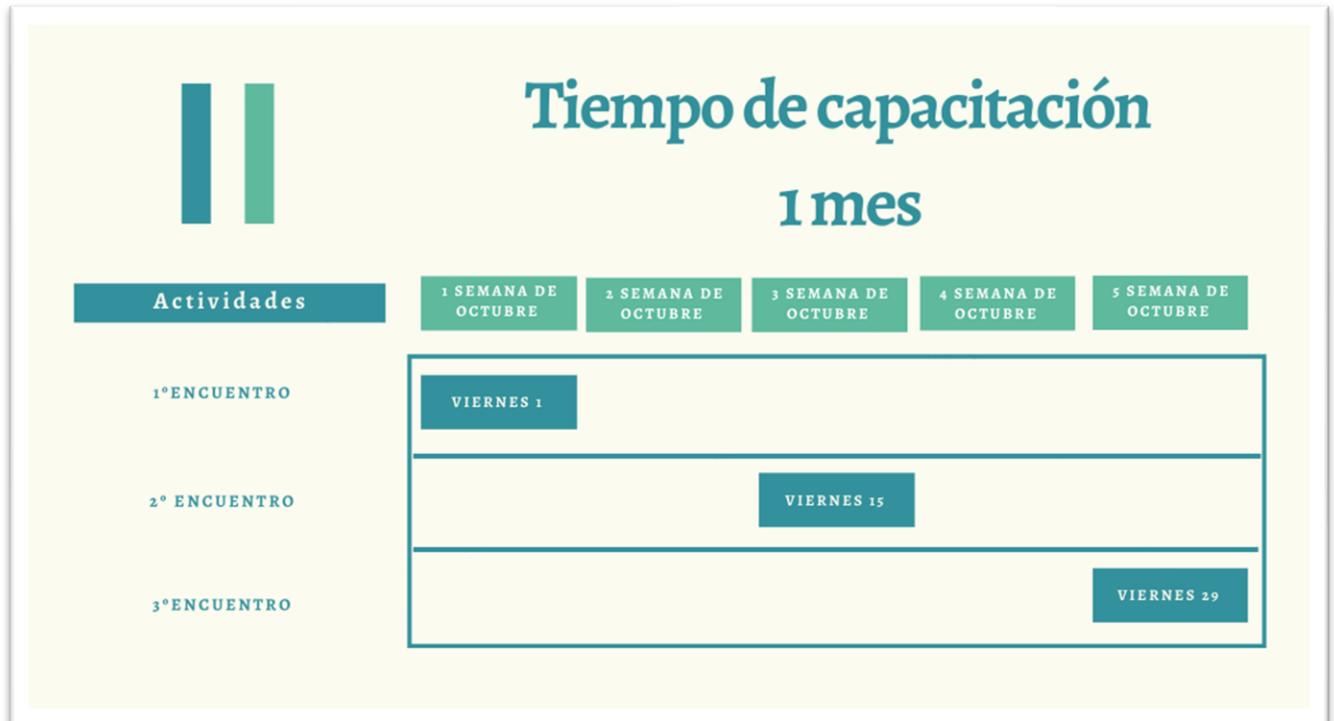
https://drive.google.com/drive/folders/1BF4KsnNr_AiJu_haiUcwo3v_r0WqJaH4

Este enlace, lo llevará a la presentación Power point del plan de intervención.

https://docs.google.com/presentation/d/1YLCNAhU_0hp-HOC9pWXXdE_QHFfx70NW/edit#slide=id.p1

9.3 Diagrama de Gantt

Figura 8 Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración propia.

9.4 Recursos

Para la implementación del plan se requerirán recursos humanos; Equipo de Dirección y docentes del Nivel Secundario del Instituto Santa Ana, que serán parte de los auditorios y, la Asesora Pedagógica Lic. De Paula Mirna, que será la capacitadora. Asimismo, los insumos que se necesitarán para desarrollar el plan son dispositivos tecnológicos como ser: smartphone, computadoras, Tablet, internet. Cabe destacar y recordar que el taller será online mediante Zoom. Por último, en tanto al material bibliográfico, se enviará vía mail, formato digital.

9.5 Presupuesto

El presupuesto que se estima para presente propuesta se calculará por hora cátedra.

- Valor estimativo por hora cátedra: \$2000

La jornada completa tiene un total de 9 horas cátedras. Se estima un total de honorarios de \$18000.

9.6 Evaluación

Llegamos a la etapa de evaluación, en la que mediante la implementación de diversos recursos y estrategias nos permitirán determinar si se han alcanzado con éxito los objetivos planteados. En este caso, cada etapa del plan será evaluada mediante cuestionarios de Google forms, lo que nos permitirá conocer el impacto de los contenidos abordados y nos presentará una visión clara de los indicadores que se han y de aquellos que requieren mejorar.

Para tener una visión clara del concepto de evaluación, destacamos el aporte de Anijovich y Capelleti, (2020. p. 83) *“la evaluación es una oportunidad para que los estudiantes pongan en juegos sus saberes, visibilicen sus logros, reconozcan sus debilidades y fortalezas como aprendices, además de cumplir con su función “clásica” de aprobar, promover y certificar”*.

Por otro lado, es importante detallar que para evaluar el plan de actividades propuesto para presentar la aplicación de Telegram y formar a los auditores sobre su utilización en la comunicación entre directivos y personal docente del nivel secundario, se considerarán los siguientes criterios de evaluación:

- Participación y compromiso de los auditores durante las sesiones de capacitación.
- Nivel de comprensión y aplicación de los conceptos teóricos presentados sobre tecnologías emergentes, innovación y comunicación.

- Uso efectivo de Telegram en la comunicación entre directivos y personal docente, evaluado mediante la implementación de encuestas y entrevistas.
- Mejora en la eficiencia y eficacia de la comunicación en el ámbito educativo, evaluado a través de indicadores de desempeño y retroalimentación del personal involucrado.
- Nivel de satisfacción de los auditores con la capacitación recibida, evaluado mediante encuestas de satisfacción.
- El impacto de la implementación de Telegram en la comunicación y gestión de la institución educativa.
- Los cambios en la cultura de comunicación de la institución educativa.
- El uso sostenible de Telegram en el tiempo.

Cabe destacar que es importante tener en cuenta que la evaluación debe ser continua y proporcionar retroalimentación para poder mejorar y ajustar el plan de actividades de ser necesario.

Capítulo IV

10 Resultados esperados

A partir de la intervención realizada se espera optimizar la comunicación interna del Instituto Santa Ana mediante la incorporación de la aplicación de Telegram. La implementación de esta herramienta permitirá una mayor eficacia en el intercambio de información, organización y gestión de las diferentes tareas que se presentan en la comunidad educativa.

Por otro lado, se espera que la utilización de Telegram fomente la creatividad de los docentes en el desarrollo de nuevas estrategias didácticas, ya que les brinda una mayor

flexibilidad en la comunicación y colaboración con sus colegas y estudiantes. La aplicación les permitirá a los docentes crear grupos de chat y la posibilidad de compartir documentos y archivos, lo que permitirá una mayor colaboración y coordinación entre los docentes y alumnos. También podrán crear canales de comunicación específicos para diferentes grupos, como docentes de una misma materia o estudiantes de una misma clase, lo cual facilitará la comunicación y la gestión de información, entre otros beneficios.

En resumen, la intervención en el Instituto Santa Ana permitirá mejorar la comunicación interna, la gestión y organización institucional, facilitará la colaboración entre los miembros de la comunidad educativa y fomentará el desarrollo de nuevas estrategias didácticas mediante la utilización de la aplicación de Telegram

11 Conclusión

El contexto de pandemia en el que nos encontramos ha dejado en evidencia que la comunicación es fundamental para el desarrollo y crecimiento integral del ser humano. En particular, se ha explotado la incorporación de tecnologías emergentes como videoconferencias, plataformas online, mensajes de audio, entre otros, medios por los cuales se establece una comunicación a distancia. El contexto de encierro también ha dado lugar al auge del desarrollo de la comunicación en línea, con la creación de nuevas funciones y formas de transmitir información y estar en contacto con pares. Además, estas tecnologías han permitido la continuidad de la educación a distancia, permitiendo a los estudiantes y docentes mantener una comunicación constante y efectiva.

Con base en los resultados obtenidos durante la implementación de este plan de intervención, se evidencia que el Instituto Santa Ana carece de mecanismos eficaces de participación para los docentes de la institución. Esto se refleja en la carente vinculación

entre el personal de la comunidad educativa. Por lo tanto, fue pertinente desarrollar una propuesta superadora para mejorar los procesos comunicacionales y reforzar la participación de los docentes de la institución, de manera que se asegure la construcción de una institución educativa sólida y comprometida con la comunidad, respetando el lema *“calidad educativa, calidez humana.”*

Asimismo, se detectó que los miembros de la comunidad Santa Ana, requieren de capacitaciones que les permita implementar herramientas TIC y estrategias innovadoras que promuevan una mayor participación y vinculación en la comunidad educativa; directivos -docentes, directivos - administrativos, directivos - personal de maestranza, directivos -padres, docentes -alumnos, docentes - padres y todos los que son parte de la institución.

La incorporación de herramientas tecnológicas en las instituciones educativas muestra que estas están alineadas con los avances tecnológicos. Es esencial utilizarlas, no solo como metodologías de innovación en las prácticas pedagógicas, sino también como medios para establecer conexiones entre pares, y un flujo constante de información entre la comunidad interna y externa de la institución.

Por lo expuesto, se puede afirmar que la implementación de tecnologías emergentes, especialmente la aplicación de Telegram, sería positiva para optimizar la gestión y comunicación educativa en el Instituto Santa Ana.

Por otro lado, y para finalizar, es preciso mencionar que la presente propuesta expone algunas debilidades y fortalezas. Haciendo mención de lo primero, se identifica que es necesario profundizar en el desarrollo de la aplicación mediante otra capacitación, con el objetivo innovar las prácticas pedagógicas de los docentes y demostrar que mediante su

incorporación se facilitarán los procesos de enseñanzas y aprendizajes de los alumnos del Instituto Santa Ana. Asimismo, surgieron complicaciones a la hora de recopilar información para realizar la justificación y marco teórico, ya que la herramienta tecnológica que se propuso como innovación, data de poca información.

En cuanto a la fortaleza, se destaca que se pudo presentar y justificar correcta y concretamente los objetivos planteados para el desarrollo del plan de trabajo.

Para terminar, se destaca la importancia de seguir investigando y profundizando en el uso de tecnologías emergentes como Telegram para optimizar la comunicación y gestión educativa. Asimismo, es importante realizar un seguimiento constante y evaluar periódicamente el desempeño del plan de intervención, para detectar y corregir cualquier debilidad que pueda surgir. También, se podría considerar la posibilidad de implementar un sistema de retroalimentación para recabar opiniones y sugerencias de los usuarios del plan, con el fin de mejorar continuamente su eficacia.

12 Referencias

- ◆ Abarzúa, A., Cerda, C. (2011) *Integración curricular de TIC en educación parvularia*. (Documento en línea)
Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65920055002>
- ◆ Adell, J. y Castañeda, L. (2012) *Tecnologías emergentes, ¿pedagogías emergentes?* (Documento en línea) Recuperado
https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/29916/1/Adell_Castaneda_emergentes2012.pdf
- ◆ Agüera Ductor, H., Maroto Blanco, J. M. y Aguilar López-Barajas, J. L. (2016). *El empleo de las redes sociales en la educación y las posibilidades que ofrecen los servicios de mensajería instantánea. Propuesta de uso: el caso de Telegram. I Congreso online sobre la Educación en el siglo XXI. pp. 473-479.* (Documento en línea) Recuperado
<https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2016/educacion/aam.pdf>
- ◆ Alonso del Corral, A. (2004) *Los medios en la Comunicación Educativa. Una perspectiva sociológica.* (pp. 133 a154) (Documento en línea) Recuperado
<https://psicheri.files.wordpress.com/2015/02/1.pdf>
- ◆ Anijovich, R., Cappelletti, G. (2018) *La evaluación como oportunidad.* (Documento en línea) Recuperado
<http://fcen.uncuyo.edu.ar/catedras/laevaluacioncomoopportunidadanijovichcappelletticompressed.pdf>
- ◆ Fernandez Collado, C. (2008) *La comunicación en las organizaciones.* (Documento en línea) Recuperado
<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3>

[n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PD](#)

F

- ◆ Martínez Domínguez, L., M. (2013) *Responsabilidad Social y Comunicación Institucional en los Centros Educativos*. Social Responsibility and Corporate Communication in Schools. Derecom. ISSN: 1988-2629. No. 15. Nueva Época. (Documento en línea) Recuperado https://www.researchgate.net/publication/322307551_Responsabilidad_Social_y_Comunicacion_Institucional_en_los_Centros_Educativos_Social_Responsibility_and_Corporate_Communication_in_Schools
- ◆ Martínez-Rolán, X., Dafonte-Gómez, A. y García-Mirón, S. (2017). *Usos de las aplicaciones móviles de mensajería en la docencia universitaria: Telegram*. (Documento en línea) Recuperado http://www.enriquesanchezrivas.es/congresotic/archivos/Form_Compert_metodos/MartinezRolan_Otros.pdf
- ◆ Medina, M., Norma, I. (2010) *La comunicación educativa y su aplicación en línea*. (Documento en línea) Recuperado <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68820827004>
- ◆ Narváez, A., y Castellanos, A. (2018). *Educomunicación hoy: un reto necesario*. *Rehuso*, 3(2), 25-34. (Documento en línea) Recuperado <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1372/1249>
- ◆ Luengo, M., Tallarico, G. (2015) *Innovación: un proceso predecible*. (Documento en línea) Recuperado <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/50056>
- ◆ Pinilla Gómez, R. (2021) *Innovación docente en enseñanza universitaria y aprendizaje activo a través de Telegram*. (Documento en línea) Recuperado

[https://www.researchgate.net/publication/351051733_INNOVACION_DOCENTE
EN_ENSEANZA_UNIVERSITARIA_Y_APRENDIZAJE_ACTIVO_A_TRA
VES_DE_TELEGRAM](https://www.researchgate.net/publication/351051733_INNOVACION_DOCENTE_EN_ENSEANZA_UNIVERSITARIA_Y_APRENDIZAJE_ACTIVO_A_TRAVES_DE_TELEGRAM)

- ◆ Prieto, D. (2004). *La comunicación en la Educación*. (Documento en línea)
Recuperado <https://cutt.ly/eynbB9J>
- ◆ Ríos Medina, J. de los. (2021). *El valor pedagógico de Telegram como complemento del mobile learning en la formación en finanzas: aplicación práctica a un caso de estudio*. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 18, 7-42. (Documento en línea)
Recuperado
<file:///C:/Users/franc/Downloads/pkpadmin-1-delosrios-ei-rtce18-ene-abr2021.pdf>
- ◆ Rivas, A. (2017) *Cambio e innovación educativa: las cuestiones cruciales: documento básico, XII Foro Latinoamericano de Educación*.
Recuperado
[file:///C:/Users/franc/Downloads/XII%20Foro%20Documento%20Basico%20digit
al.pdf](file:///C:/Users/franc/Downloads/XII%20Foro%20Documento%20Basico%20digital.pdf)
- ◆ Salas, M. A., & Subía, J. C. S. (2018). *M-Learning - una experiencia colaborativa usando el Software Telegram*. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 2(1 Especial)
(Documento en línea)
Recuperado
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/205/110>
- ◆ UES 21 (2019) *S.F. Módulo 0. Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Lección 2, 10, 11, 14, 18, 34, 36, 37*.
Recuperado [https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-
intervencion-modulo-0#org2](https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2)

- ◆ UES 21 (2021) *S.F. Módulo 1. Plan de Intervención. Lectura 1: Delimitación del problema.* Recuperado <https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion#lectura1>
- ◆ UES 21 (2021) *S.F. Módulo 2. Plan de Intervención. Lectura 2: Dirección del plan.* Recuperado <https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion#lectura2>
- ◆ UES 21 (2021) *S.F. Módulo 3. Plan de Intervención. Lectura 3: Plan de trabajo.* Recuperado <https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion#lectura3>
- ◆ UES 21 (2021) *S.F. Módulo 4. Plan de Intervención. Lectura 4: Documento final.* Recuperado <https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion#lectura4>
- ◆ UES 21 (2019) *S.F. Plan de Intervención. Normas APA.* Recuperado <https://siglo21.instructure.com/courses/11655/pages/plan-de-intervencion#normasapa>
- ◆ UNESCO (2014) *Enfoques estratégicos sobre las TIC en educación en América Latina.* (Documento en línea)
Recuperado <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48883/pf000223251>