



**Universidad Virtual**

**Escuela de Graduados en Educación**

**Implementación de una plataforma tecnológica para mejorar la  
comunicación en instituciones educativas.**

**Tesis que para obtener el grado de:**

**Maestría en Educación con acentuación en educación media superior**

presenta:

**Lorena Carolina Ramos Chavira**

Asesor tutor:

**Mtra. Nancy Janett García Vázquez**

Asesor titular:

**Dra. Marcela Georgina Gómez Zermeño**

## **Dedicatorias**

A Dios, por haberme dado la oportunidad de vivir estos años rodeada de mis seres queridos, por mostrarme su amor a cada paso de mi vida y por derramar tantas bendiciones. Por haberme permitido conocer a la persona más especial del mundo, mi esposo, que gracias a su paciencia y motivación me ayudó a no claudicar en los momentos que creí no poder continuar. Bendito seas Señor.

A mis padres Jaime y Lorena, quienes con su ejemplo y enseñanza me han motivado a ser perseverante y una buena persona; les agradezco haberme dado la vida, cuidados y todo su amor. Les agradezco infinitamente todos sus sacrificios para brindarme educación. Los amo mucho.

A mi esposo Gerardo, por ser mi mayor inspiración y ejemplo de vida y quien me ha apoyado siempre y de quien he aprendido tanto. Gracias por tu paciencia y por tu ayuda en todos estos años que hemos estado juntos y en especial en estos años que duró la maestría. Te amo con todo mi corazón.

A mis hijos Miriam y Jesús Gerardo, por su enorme paciencia durante las largas horas que estuve frente a la computadora. Los quiero mis hermosos.

A mis hermanas Marifer y Kitty, por su apoyo aunque en estos últimos años no vivamos en la misma ciudad, están siempre en mi corazón y en mis oraciones. Las quiero.

A mi mejor amiga, Azul, a quien conocí desde la universidad, por su apoyo y ayuda incondicional. Muchas gracias por todo amiga, te quiero mucho.

**Agradecimientos:**

Quiero agradecer a todos los maestros de los que tanto he aprendido en especial, a mi tutora Nancy Janett García Vázquez, quien con su apoyo, hizo del proceso de desarrollo de la tesis algo realmente agradable y enriquecedor. Gracias por todo miss, Dios te Bendiga.

Agradezco a todas las personas que participaron en la investigación y que tan amablemente me brindaron su tiempo.

Agradezco a miss Denisse Camarena y al Lic. Ceballos, por su confianza al haberme abierto las puertas del Instituto Bilingüe Elisa Griensen.

Gracias a todos los maestros y alumnos del Instituto Bilingüe Elisa Griensen, en especial a miss Lupita y a miss Miriam por todo su apoyo lo que me permitió llevar a cabo parte importante de la investigación.

## **Implementación de una plataforma tecnológica para mejorar la comunicación en instituciones educativas.**

### **Resumen.**

Debido al acelerado ritmo de vida que existe hoy en día, así como las grandes distancias que hay que recorrer para trasladarse de un lugar a otro y el aumento de familias monoparentales y familias en las que ambos padres de familia trabajan, la comunicación entre padres de familia y maestros ha disminuido debido a la dificultad que existe por parte de los padres al asistir a juntas y actividades que se desarrollan dentro de la escuela. Así mismo la comunicación entre padres de familia e hijos se ha visto afectada, en especial cuando los hijos atraviesan la etapa de la adolescencia en la cual se presentan diversos cambios.

Como resultado de la escasa comunicación entre maestros y padres así como entre padres de familia e hijos, en ocasiones surgen problemas de rendimiento escolar ya que no se lleva a cabo un seguimiento adecuado en el desarrollo del estudiante.

Con la intención de formar alumnos con una educación integral se requiere que exista una comunicación constante entre los actores del proceso educativo (maestros, directivos, padres de familia, maestros y alumnos), por lo que el objetivo de la presente investigación es diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de Secundaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua. El objetivo mencionado, partió de la siguiente pregunta: “¿De qué manera

influye el uso de una plataforma tecnológica en el restablecimiento de la comunicación entre los actores del proceso educativo?” Para responder dichas preguntas se llevaron a cabo entrevistas a cada uno de los actores del proceso educativo con la intención de realizar un diagnóstico de cada una de las necesidades que estos presentan. Una vez obtenida dicha información se procedió a diseñar una plataforma tecnológica de comunicación a la que todos los actores tuvieran acceso.

Durante la presente investigación se conocieron las fortalezas de cada grupo de actores, así como las áreas de oportunidad que presentan en relación a la comunicación y la forma en que se lleva a cabo dentro de esta institución.

## Índice

<b>Introducción</b> .....	1
<b>1. Planteamiento del problema</b> .....	3
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Definición del problema .....	5
1.3. Objetivo general .....	7
1.4. Objetivos específicos .....	8
1.5. Justificación.....	8
1.6. Limitantes.....	10
1.6.1. Limitantes espaciales .....	10
1.6.2. Limitantes temporales .....	11
1.6.3. Limitantes científicas .....	11
<b>2. Capítulo 2. Marco teórico</b> .....	13
2.1. Comunicación entre los actores del proceso educativo .....	13
2.1.1. Actores del proceso educativo .....	15
2.1.2. Comunicación eficiente entre los actores educativos .....	17
2.1.2.1. <i>¿Qué es una comunicación eficiente?</i> .....	19
2.1.2.2 <i>Beneficios de una comunicación eficiente</i> .....	20
2.1.3. Estrategias para favorecer la comunicación .....	22
2.2. La tecnología en la educación .....	25
2.2.1. Avances tecnológicos en la educación.....	27
2.2.2. El desarrollo de las TIC dentro de las competencias .....	29
2.2.3. Características de las TIC.....	32
2.2.4. Ventajas al utilizar las TIC.....	34
2.2.5. Desafíos al utilizar las TIC.....	35
2.3. Plataformas tecnológicas de comunicación .....	37
2.3.1. El uso de plataformas en instituciones educativas.....	39
2.3.2. Ventajas en la implementación y uso de plataformas en la educación ..	43
2.3.3. Diseño de plataformas de comunicación.....	44
2.3.3.1 <i>Características específicas</i> .....	47
2.3.3.2 <i>Infraestructura requerida</i> .....	49
2.3.4. Capacitación en el uso y manejo de una plataforma tecnológica de comunicación.....	49
<b>3. Capítulo 3. Método de investigación</b> .....	53
3.1. Enfoque metodológico .....	53
3.2. Diseño de la investigación .....	55
3.3. Recolección de datos .....	57
3.4. Contexto sociodemográfico .....	58
3.5. Sujetos de estudio .....	59
3.6. Población.....	61
3.7. Muestra .....	61

3.8. Instrumentos de recolección de datos .....	62
3.9. Procedimiento en la aplicación de instrumentos .....	64
3.10. Análisis de datos .....	66
3.11. Confiabilidad y validez .....	67
3.12. Aspectos éticos .....	68
3.13. Párrafo de cierre .....	69
<b>4. Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados .....</b>	<b>71</b>
4.1. Resultados .....	71
4.2. Desarrollo de una plataforma educativa para favorecer la comunicación entre los actores del Instituto Bilingüe Elisa Griensen. ....	74
4.2.1. Diseño de la plataforma .....	74
4.2.2. Implementación de la plataforma .....	77
4.3. Diagnóstico para la elaboración de la plataforma .....	80
4.3.1. Concepto de comunicación .....	80
4.3.2. Factores que benefician la comunicación .....	80
4.3.3. Factores que afectan la comunicación .....	83
4.3.4. Beneficios que se obtienen con la comunicación .....	85
4.3.5. Herramientas que se utilizan en la comunicación.....	87
4.4. Comunicación entre los actores involucrados en el sistema educativo .....	89
4.4.1. Comunicación entre alumnos .....	89
4.4.2. Comunicación entre maestros.....	90
4.4.3. Comunicación entre alumnos y maestros.....	91
4.4.4. Comunicación entre directivos .....	93
4.4.5. Comunicación entre alumnos y directivos .....	94
4.4.6. Comunicación entre maestros y directivos.....	96
4.4.7. Comunicación entre padres e hijos .....	96
4.4.8. Comunicación entre padres de familia y maestros .....	100
4.4.9. Comunicación entre padres de familia y directivos.....	103
Comunicación entre padres de familia.....	104
<b>5. Capítulo 5. Conclusiones .....</b>	<b>106</b>
5.1. Conclusiones .....	106
5.2. Recomendaciones .....	108
5.3. Futuros trabajos de investigación .....	109
<b>Currículum Vitae .....</b>	<b>116</b>

## **Introducción**

Para el ser humano la comunicación es de suma importancia ya que por medio de esta se intercambia información, se logran acuerdos y se lleva a cabo la organización. Cuando se presentan problemas de comunicación se desencadenan a su vez diversos problemas.

El presente estudio tiene el propósito de conocer cuáles son los problemas de comunicación que presentan en particular, todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de secundaria el Instituto Bilingüe Elisa Griensen, así como los factores que intervienen en la comunicación. Para obtener esta información se procedió a analizar el planteamiento del problema en dicho apartado se analizó información relacionada con la problemática que se vive en el país en relación a la comunicación entre instituciones educativas y padres de familia.

Una vez recopilada dicha información se procedió a establecer el objetivo que se desea alcanzar con la presente investigación el cual consiste en diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de Secundaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Se analizó la importancia de mantener una comunicación eficiente entre los actores del proceso educativo, las estrategias que favorecen la comunicación y los beneficios que se obtienen de ésta de igual forma se plantean los avances tecnológicos que facilitan la comunicación. El método de investigación seleccionado fue el enfoque cualitativo, utilizando la teoría fundamentada dentro de la cual se eligió el diseño emergente; por lo que primeramente se procedió a la recolección de datos mediante



entrevistas individuales, entrevistas grupales, aplicación de encuestas y de manera simultánea la investigación de libros y artículos de previas investigaciones. Una vez obtenida la información con los recursos anteriormente mencionados se procedió a analizarla para posteriormente dividirla en categorías, así mismo se procedió a desarrollar e implementar la plataforma tecnológica con las especificaciones requeridas por el Instituto. Como resultado de la investigación se concluyó que la comunicación en la vida del ser humano es vital y que cuando existe una buena comunicación se logran importantes avances, y en lo referente a la educación, no es la excepción, en especial cuando se pretende mejorar la calidad de ésta. Por lo que es de suma importancia mantener una comunicación constante por parte de todos los actores involucrados en el proceso educativo utilizando como apoyo las herramientas tecnológicas con las que se cuentan.

## **Capítulo 1. Planteamiento del problema**

### **1.1. Antecedentes**

Cada vez es más común que en las familias sean ambos padres los que trabajen. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el 2010, en México, el 49.7% de las familias compuestas por padre y madre se indica una participación laboral de la madre. De igual manera se ha incrementado el índice de familias monoparentales, en donde al tener que trabajar se dificulta la atención a los hijos ya que según lo expuesto por Morrison (2005), alrededor de treinta y cinco millones de padres que trabajan se enfrentan a un conflicto para poder combinar familia y trabajo.

Dentro de este conflicto se detecta como problema la dificultad de comunicación entre padres e hijos, así como la escasa o nula comunicación entre padres de familia y maestros, en otros casos es el bajo desempeño escolar en los hijos, debido a la poca interacción entre padres, alumnos y maestros (Posada, Gómez y Ramírez 2005).

Existen diversos factores que pueden afectar el desempeño escolar de los alumnos. De acuerdo con Echeverri (2007), tanto el ambiente como el hogar de los estudiantes influyen de manera directa en el desarrollo académico, por lo que al no existir una buena comunicación entre padres y maestros, es más factible que el alumno presente problemas en su desempeño debido a que en la escuela no cuentan con la información de la situación que se vive en el hogar, de la misma manera en que los padres no están al tanto de lo que se sucede en la escuela.

Aunado a esto, en la etapa de la adolescencia se presentan una serie de cambios o procesos, los cuales, según Santrock (2004), pueden ser biológicos, cognitivos y socioemocionales, por lo que es de gran importancia que tanto padres como maestros estén al tanto de lo que les sucede a los alumnos para evitar que dichos procesos en su desarrollo intervengan y entorpezcan el desempeño escolar. Por otro lado, cuando existe una comunicación respetuosa y directa entre padres de familia, maestros, directivos y alumnos, se viabiliza la retroalimentación entre los mismos, por lo que las oportunidades de detectar áreas de mejora en cualquiera de los ámbitos aumentan, ya que según Pérez (citado por Carrasco, 2007), la relación entre padres de familia y maestros debe fundamentarse en tres principios que son el conocimiento de ambas partes, la confianza y la cooperación e implicación. Es importante señalar que las oportunidades de desarrollo no solo ocurren en los alumnos, también se presentan en profesores, directivos, así como en los planteles educativos, entre otros. Al impulsar el desarrollo y la actividad conjunta de cada uno de ellos es que se logra una educación integral.

Como se mencionó anteriormente, debido al acelerado ritmo de vida que existe hoy en día, se dificulta la comunicación de manera personal, es entonces que se debe recurrir a soluciones alternas, que puedan ser igual de efectivas y que permitan la comunicación entre los actores del proceso educativo. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es un recurso que se puede utilizar en este caso.

Existen diversas TIC, como son la radio, la televisión, el teléfono, Internet, entre otras, todas ellas son útiles para la difusión de la información así como para la comunicación, de acuerdo con Barroso Cabero, Castaño, Llorente Román y Romero (2007), dichas tecnologías, aplicadas en el terreno educativo, facilitan el intercambio y

acceso a la información, crean entornos más flexibles para el aprendizaje, se excluye la barrera del tiempo, propician la interacción que a su vez facilitan la orientación y tutoría de los alumnos, por mencionar solo algunas ventajas.

Como recurso para lograr una mejor comunicación entre padres de familia, alumnos, maestros y directivos se puede implementar, el uso de una plataforma tecnológica de comunicación por medio del uso del Internet.

En la actualidad, en el estado de Chihuahua ya se utilizan plataformas tecnológicas de comunicación, tal es el caso de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), el Instituto Tecnológico de Cd. Juárez (ITCJ), el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos de Chihuahua (CECYTE) y el Instituto México de Ciudad Juárez, como ejemplo de algunas instituciones educativas. Sin embargo, dichas plataformas están enfocadas en la enseñanza a distancia, a proveer cursos y capacitaciones, entre otras cosas, a diferencia de la plataforma que se propone diseñar, la cual estará orientada principalmente a fungir como canal de comunicación entre las partes involucradas en el proceso de educación para promover el desarrollo de los mismos y así lograr una educación integral.

## **1.2. Definición del problema**

El estilo y el ritmo de vida han cambiado con el paso de los años, por lo que la situación en el hogar también se ha transformado.

En la actualidad es más común que ambos padres de familia trabajen, o que existan familias en donde solamente se cuenta con un padre o una madre quien debe hacerse cargo de la casa, el cuidado de los hijos y de proveer el sustento, por lo que en

ocasiones se ve afectada la comunicación entre padres e hijos, lo que puede desencadenar una serie de problemas de diversos tipos y uno de ellos el bajo desempeño académico.

Así mismo la comunicación entre padres de familia y maestros ha disminuido debido a la dificultad por parte de los padres para asistir a juntas escolares, actividades culturales o de algún otro tipo que se desarrollan dentro de la escuela en horarios en los que por lo regular estos se encuentran trabajando. Aunado a esto, ya sea por descuido o de manera intencional los alumnos no siempre entregan las circulares o avisos a los padres de familia y estos no se enteran de los eventos que se llevan a cabo en la escuela. Es por esta razón que a los padres de familia les representa un problema estar al tanto de todo lo que ocurre dentro de la escuela.

Para los maestros también representa una dificultad la escasa comunicación debido a que no cuentan con la información que los padres pueden otorgar sobre el comportamiento de sus hijos en casa o en otros ambientes, así como problemas que se puedan estar presentando a nivel familiar.

De igual manera los alumnos requieren de una comunicación constante con sus padres y maestros ya que los primeros son de gran ayuda, tal como lo menciona Parellada (2003), los padres influyen de manera directa en la confianza y la seguridad personal que el alumno desarrolla. Así que si los padres no participan en las tareas de sus hijos, difícilmente se dan cuenta de las necesidades y/o logros en el aprendizaje.

En cuanto a la comunicación entre alumnos y maestros, es importante que sea de manera respetuosa y abierta. Los maestros son piezas clave para el desarrollo de los alumnos, debido a que pueden influir en la vida de estos ya que en ocasiones los jóvenes

tienen más confianza para expresarse con sus maestros que con sus padres, de esta manera Vieira (2007), comenta que entre más abierta, positiva y constructivista sea la comunicación entre maestros y alumnos la relación será mejor.

Debido al papel fundamental que representa la comunicación, se plantea restablecerla haciendo uso de estrategias que estén acordes a las exigencias y necesidades actuales de los alumnos, docentes, padres de familia y directivos. Un ejemplo de estrategia es el uso de una plataforma tecnológica de comunicación que permita la interacción entre todos los involucrados en el proceso educativo, sobre el desempeño de los alumnos y las actividades que se llevan a cabo en la escuela.

En este sentido, se parte de la siguiente pregunta de investigación: “¿De qué manera influye el uso de una plataforma tecnológica en el restablecimiento de la comunicación entre los actores del proceso educativo?” De ser posible conocerlo ¿Qué beneficios se obtendrían de ello?

Para responder dichas preguntas se procederá a realizar un diagnóstico previo sobre las necesidades de los maestros, alumnos, padres de familia y directivos, y con base en ello se diseñará la plataforma tecnológica de comunicación, posteriormente se procederá a implementarla y por último a evaluarla.

### **1.3. Objetivo general**

Diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de Secundaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua.

#### **1.4. Objetivos específicos**

1. Realizar un diagnóstico de las necesidades que presentan padres de familia, maestros, alumnos y directivos de primero de secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen de Ciudad Juárez, Chihuahua, para restablecer la comunicación entre ellos.
2. Diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tuvieran acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo de esta misma escuela.
3. Evaluar los beneficios que se obtienen al utilizar dicha plataforma

#### **1.5. Justificación**

Hoy, al igual que siempre, la comunicación es una herramienta esencial en la vida de todos los seres humanos, independientemente de los medios que se utilicen. De acuerdo con De la Mora (1999), la comunicación interpersonal le facilita al hombre realizar el proceso socio-psicológico de la socialización el cual le permite incorporar normas, valores, comportamientos y conductas en relación con el medio en el que este se desarrolla. Pero a pesar del papel tan importante que desempeña la comunicación en la vida del hombre, en ocasiones se ve afectada por diversos factores, que se presentan por un sinnúmero de circunstancias, algunos de estos factores son el tiempo, el espacio y la distancia.

En la actualidad el ritmo de vida es muy apresurado en las grandes ciudades debido a los diferentes roles que cada persona desempeña, por lo que se complica la comunicación presencial. Es por esta razón que el hombre se ha visto en la necesidad de crear medios que le permitan mantener la comunicación, haciendo uso de la tecnología,

ejemplo de ello es el teléfono que posteriormente dio lugar al celular; otra forma de comunicación común es la escrita ya sea mediante el uso de celular o la computadora a través del Internet.

De acuerdo con los resultados de INEGI obtenidos en el 2010, Ciudad Juárez, Chihuahua, cuenta con alrededor de 1.3 millones de habitantes, lo que la convierte en una de las ciudades con mayor población a nivel nacional, aunado a esto su extensión territorial es de aproximadamente 3,500 km<sup>2</sup>. Al ser una ciudad grande, las distancias a recorrer son más extensas por lo que el ritmo de vida se acelera desencadenando una serie de factores que influyen en el problema de comunicación. Uno de los ámbitos en donde la comunicación se ha dañado es en la escuela, por lo que se requiere hacer uso de herramientas tecnológicas que permitan restablecer dicha comunicación.

Una de las escuelas en las que se ha detectado una deficiencia en la comunicación es la secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen, en donde los padres de familia han manifestado que algunos de los alumnos no les comunican lo que sucede en clases o no entregan los calendarios mensuales u omiten apuntar las tareas. Por otro lado los directivos han manifestado que algunos de los padres de familia no se han presentado en ninguna de las juntas en lo que va del semestre, argumentando que en sus trabajos les impiden salir. Es por ello que se le propuso al instituto hacer uso de una plataforma tecnológica de comunicación la cual facilitará a todos los involucrados en el ámbito educativo de dicha escuela el intercambio de información.

Como resultado de lo anterior se obtienen diversos beneficios, como son la interacción entre varias personas de forma sincrónica o asincrónica, así como la interacción colaborativa o el trabajo individual, se reducen los tiempos de espera para



tratar asuntos particulares con directivos y/o maestros, se acelera la atención a situaciones que requieren intervención inmediata, por otra parte se elimina el problema de transmisión errónea de información que se presenta al pasar mensajes entre varias personas antes de llegar a su destinatario. Asimismo, se propicia la organización de los alumnos en la preparación de tareas y tiempo dedicado al estudio mediante la calendarización de exámenes y entrega de trabajos.

Todo lo antes mencionado contribuirá a impulsar el desarrollo integral de los alumnos, el cual abarca el desarrollo físico, mental psicológico y por consiguiente el académico, ya que al contar con una comunicación abierta y constante se promueve el involucramiento de todas las partes del proceso educativo, que a su vez contribuye a detectar las deficiencias y las áreas de mejora de cada uno y se promueve la mejora continua.

## **1.6. Limitantes**

Para llevar a cabo la presente investigación es importante tener en claro los alcances de la misma, por lo que es preciso tomar en cuenta las limitantes espaciales, temporales y científicas que marcarán la pauta en el desarrollo de la investigación.

### **1.6.1. Limitantes espaciales**

De acuerdo a los objetivos de investigación establecidos anteriormente, se pretende que el estudio sea aplicado a adolescentes que actualmente cursan el primer grado de secundaria de la escuela Instituto Bilingüe Elisa Griensen, ubicada en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Debido a que también se espera contar con la participación de los padres de familia de cada estudiante, así como de sus respectivos maestros y los directivos de dicha institución, el grupo seleccionado será de diez alumnos, que cabe mencionar es el total de alumnos inscritos en dicho grado, así como diez padres de familia, seis maestros, un tutor y los tres directivos de la institución.

### **1.6.2. Limitantes temporales**

La duración total de la investigación será de nueve meses, dividida en tres etapas. La primera se llevará a cabo los primeros tres meses, los cuales comprenderán los meses de agosto, septiembre y octubre, en los que se realizará la propuesta a los directivos de la institución, a los maestros y a los padres de familia, para poder llevar a cabo el diseño de la plataforma electrónica de comunicación. La segunda etapa comprenderá los meses de noviembre, diciembre, enero y febrero. Destinados a la capacitación de los usuarios y a la implementación de la plataforma. Los meses de marzo y abril estarán destinados a la tercera y última etapa dentro de la cual se llevará a cabo la evaluación de los resultados obtenidos mediante el uso de la plataforma.

### **1.6.3. Limitantes científicas**

En la actualidad se han implementado plataformas tecnológicas de comunicación en diversos países, tal es el caso de México, en donde la tecnología día con día va formando parte del sector educativo. En Cd. Juárez existen instituciones educativas que cuentan ya con dichas plataformas que les proporcionan a los actores educativos mayores herramientas. Seguido de una profunda revisión de la teoría existente se encontraron documentos que hablan sobre la importancia de incorporar la tecnología a

las prácticas educativas que contribuyan al proceso de la enseñanza; sin embargo, son pocos los textos encontrados sobre los beneficios del uso de las plataformas empleadas, dentro de los mismos centros educativos, para mejorar la comunicación interna así como con los padres de familia. Por lo que se pretende que la presente investigación esté enfocada al análisis de los beneficios que se obtienen en el sentido de comunicación entre padres, alumnos maestros y directivos, al implementar una plataforma tecnológica de comunicación en el primer grado de secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua.

## **Capítulo 2. Marco teórico**

Dentro del proceso educativo intervienen diversos factores que de manera conjunta enriquecen el desarrollo del mismo. Estos factores surgen o se adaptan según las necesidades que se van presentando; ejemplo de ello es la comunicación, que aunque siempre ha sido parte importante dentro del proceso educativo, se ha tenido que recurrir a herramientas que faciliten esta acción ya que debido al acelerado ritmo de vida que se vive en la actualidad la comunicación de manera presencial se ha afectado. Haciendo uso de la tecnología, se pretende que las personas involucradas en el quehacer educativo mantengan la comunicación mediante el uso de plataformas tecnológicas de comunicación; para ello se requiere contar con el conocimiento sobre el manejo de dicha tecnología mediante el desarrollo de competencias en las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC).

### **2.1. Comunicación entre los actores del proceso educativo**

Pensar que el proceso educativo es responsabilidad únicamente de los maestros es realmente delicado y nada más alejado de la realidad. Sin embargo, esto sucede a menudo, sobre todo cuando el desempeño de los alumnos es bajo o no es el deseado. Si bien es cierto que la preparación constante y la dedicación de los profesores son factores importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es necesario señalar que existen otros factores que también influyen, como es la disposición del alumno para aprender, así como su capacidad, madurez, interés, motivación, nivel de responsabilidad y esfuerzo.

En relación con el desarrollo escolar del alumno, interviene el entorno familiar ya que, de acuerdo con lo expresado por Catalán y Egaña (2004), los problemas familiares afectan de manera directa el desempeño escolar en los estudiantes, así como su conducta. Por otro lado y no menos importante es el papel que desempeñan los directivos escolares, encargados de organizar y supervisar, entre otras cosas, las funciones que llevan a cabo los administrativos y el cuerpo docente. En otras palabras son los responsables del desarrollo de la institución educativa que presiden (García, 2001).

Por lo tanto, es necesario concientizar sobre la importancia de asumir el compromiso por parte de todos y cada uno de los actores que intervienen en el proceso educativo y concebirlo como la suma de esfuerzos que se requieren para llevar a cabo la acción de enseñanza-aprendizaje. En relación a esto, Comellas (2009), refiere la importancia de analizar el papel que deben desarrollar los autores educativos y de esta manera mejorar la educación mediante un clima de confianza y colaboración. Cabe mencionar que para conseguir lo anterior es necesaria la comunicación entre todos los actores relacionados con el proceso educativo.

La condición necesaria para lograr una comunicación entre la escuela y los padres de familia, es la cooperación de ambas partes. Por parte de la escuela se requiere que sean estas las que promuevan la comunicación, para posteriormente obtener la participación de los padres. De acuerdo con Parellada (2003), las escuelas deben programar una serie de reuniones con los padres de familia, en donde los propósitos de las reuniones estén divididos en dos áreas: La primera enfocada en la información por parte de los maestros hacia los padres, sobre el desarrollo de sus hijos y la segunda

estará orientada a la asistencia y participación de los padres en festivales y presentaciones.

Por parte de los padres de los alumnos se requiere la disposición para participar y estar informados sobre lo que sucede en la escuela.

### **2.1.1. Actores del proceso educativo**

El proceso educativo en la vida de todo ser humano le permite desarrollarse de manera continua. Dicho proceso se compone de una serie de elementos realizados por los diferentes actores que en él participan.

Al hablar del proceso educativo dentro del ámbito escolar se reconocen como actores a todos los involucrados como son los alumnos, maestros, padres de familia y directivos. Cada uno de los actores mencionados desempeña un rol diferente e importante, por lo que se requiere que todos cumplan de manera responsable con la parte que les corresponde ya que de lo contrario el proceso educativo se ve alterado, siendo el alumno definitivamente el mayor afectado.

Anteriormente el papel que desempeñaba el alumno se concretaba a recibir y memorizar lo expuesto por el maestro. No obstante, según lo expresado por Sardelich (2006), el aprendizaje no se debe limitar únicamente a la transferencia de conocimientos del formador al alumno, sino que se requiere la contribución de todos los involucrados para construir y enriquecer el proceso educativo, promoviendo así la participación de los alumnos en clase, fomentando la investigación y el trabajo colaborativo, entre otras cosas.

Hoy en día, el papel del profesor ha cambiado, ha dejado de ser el transmisor de conocimientos y se ha convertido en guía para los alumnos alentándolos a ser investigadores y fomentando la participación con el propósito de evitar que simplemente sean receptores pasivos. En relación a lo mencionado anteriormente, según Sardelich (2006), el maestro tiene la responsabilidad de promover el aprendizaje mediante la organización de actividades y prácticas haciendo uso de los recursos necesarios para que los alumnos desarrollen nuevos conocimientos.

La función de los directivos escolares, de acuerdo con Martín-Moreno (2000), es planificar organizar y coordinar todo lo referente a las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución educativa y sin su colaboración no sería posible establecer el orden dentro de la misma.

De igual importancia es el compromiso de los padres de familia o tutores ya que es en el hogar en donde la educación tiene sus raíces y de los padres depende, en gran medida, la estabilidad emocional de los hijos. Así mismo, de acuerdo con Angeletti y Gracia (2008), dentro del hogar los hijos reciben los tres principales elementos de la personalidad que son: La imagen de sí mismo, la imagen del mundo y la imagen de la relación de sí mismo con el mundo.

Trabajando de manera conjunta con los padres, de acuerdo con Angeletti y Gracia (2008), la escuela funge como complemento, ya que por medio de ella, los alumnos desarrollan las capacidades por medio de las cuales se irá formando una personalidad autónoma pero a la vez integrada a la sociedad en la que este se desenvuelve.

Con la intención de lograr un mayor desarrollo en el aprendizaje de los alumnos se requiere que familia y escuela trabajen de manera conjunta, por lo que los padres deben

tener en cuenta la importancia de su participación en la vida de sus hijos, lo que implica obviamente la colaboración activa dentro de la institución educativa a la que pertenecen sus hijos.

Según lo expuesto en el Informe del *National Comitee for Citizens in Education*, citado por Forest y García (2006), cuando los padres se involucran y participan en la escuela de sus hijos se incrementa el rendimiento académico y mejora la conducta de los alumnos, de igual manera los maestros se ven motivados a una mayor preparación en el diseño e impartición de las asignaturas. Como se puede observar, de una u otra manera todos los integrantes de la comunidad escolar se relacionan entre sí, por lo que su actividad conjunta es necesaria de tal forma que la contribución de cada una de las partes complemente y enriquezca el desarrollo del proceso educativo. Es entonces cuando surge la necesidad de promover y mantener la comunicación entre los actores de la educación, siempre teniendo presente el respeto hacia la otra parte de manera que la relación sea cordial, lo que permite una mayor apertura al diálogo; tal como lo expresa Parellada (2003), cuando señala que la comunicación entre padres de familia y escuela se debe basar en el respeto y la comprensión entre cada una de las partes teniendo siempre como finalidad una comunicación fluida.

### **2.1.2. Comunicación eficiente entres los actores educativos**

La comunicación entre padres de familia, maestros, alumnos y directivos debe mantenerse abierta y armónica, con el propósito de intercambiar puntos de vista que den como resultado una educación integral equilibrada (Angeletti y Gracia, 2008); lograrlo no es tarea sencilla, se requiere de la disposición y cooperación de todos los actores



involucrados en el proceso educativo. Queda claro que la relación entre maestros y alumnos se produce de forma más natural, ya que la comunicación se lleva a cabo de manera directa, mientras que la relación entre directivos y padres de familia, directivos y maestros, al igual que entre maestros y padres de familia se ve afectada debido a diferentes factores, como son la carga de trabajo, el tiempo y el espacio, entre otros, los cuales representan un obstáculo de tal manera que al estar inmersos cada uno en sus propias actividades, se complica el calendarizar las reuniones. En el caso entre padres y maestros o padres y directivos, la comunicación también se puede ver interrumpida, en especial cuando el padre y/o madre de familia trabajan y esto les impide disponer de tiempo para asistir a juntas o reuniones de padres de familia.

Como se ha analizado previamente, los problemas de comunicación dentro de las instituciones educativas se originan por diferentes causas, dentro de las cuales algunas se presentan de manera ajena a los actores mientras que otras se originan debido a los mismos actores. Dentro de las causas ajenas a los interlocutores pueden ser el ruido excesivo en el ambiente, la falta de electricidad al querer establecer comunicación por medio del Internet problemas en servicio telefónico, la diferencia de idiomas, entre otras. Así mismo, los problemas de comunicación generados por los interlocutores son la falta de claridad al transmitir el mensaje, la interpretación del mensaje basado en emociones propias y dejando de lado la objetividad, por mencionar algunos.

Esto puede ocasionar que la transmisión de información, de cada una de las partes, llegue al receptor de manera distorsionada. Es por ello que Angeletti y Gracia (2008), hacen hincapié sobre la importancia de establecer una comunicación

multidireccional eficiente entre los actores educativos con el fin de evitar que la información se afecte.

#### ***2.1.2.1. ¿Qué es una comunicación eficiente?***

Queda claro que la participación de los padres en la escuela es importante y que para ello se requiere que exista una comunicación, la cual, de acuerdo con Muñoz (2005, p.48) “es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian ideas”, también es cierto que aunque haya disposición por parte de los padres de familia en la participación y colaboración formativa de sus hijos, en ocasiones el trabajo dificulta la comunicación y por ende la colaboración. Es entonces cuando se debe recurrir al uso de herramientas o medios que faciliten la comunicación efectiva y eficiente.

“La comunicación eficiente, se refiere al logro de los objetivos con costos mínimos” (Rodríguez, 1996, p.128). Un ejemplo de comunicación eficiente puede ser el que un director escolar transmita información por medio de correos electrónicos o mediante una publicación en una plataforma tecnológica de comunicación, teniendo como objetivo el que el resto de la comunidad educativa se entere de dicha información sin que el director tenga la necesidad de comunicarlo de manera personal a cada uno. La comunicación eficiente permite llegar a diferentes receptores de manera veraz y oportuna. De acuerdo con Viadé (2003, p. 131), “la comunicación, puede definirse como la acción y proceso de transmitir un mensaje estableciendo una relación y una interacción sociales”.

Para una institución educativa es importante mantener una comunicación eficiente tanto al interior como al exterior. Cuando se habla de comunicación al interior de la

institución, se refiere a la comunicación entre maestros, directivos, padres de familia, estudiantes y administrativos; sobre la comunicación eficiente al exterior, se refiere a proveedores, alumnos y padres de alumnos potenciales, entre otros; a este tipo de comunicación, los autores López y Martínez (2012), la llaman comunicación de 360° porque ésta se establece con todas las personas que de alguna u otra forma se relacionan con la empresa, que en este caso es una institución educativa.

Según lo expuesto por López y Martínez (2012), a través del intercambio de información interna sobre la organización, toma de decisiones, sugerencias, cambios y logros alcanzados, el personal se involucra y se produce entonces el desarrollo. Así mismo López y Martínez (2012), mencionan que existen canales de comunicación interna en donde se informa todo lo que sucede dentro de las organizaciones como son: videos, folletos, periódico escolar, fotografías, calendarios, circulares, entre otros.

El intercambio de información externa, otorga diversos beneficios, sin embargo, el que más importa a la institución educativa es atraer y conocer a los clientes, que en este caso son posibles alumnos. Al igual que en cualquier organización o empresa, la comunicación tanto interna como externa, se puede llevar a cabo de manera efectiva y eficiente si se cuenta con una herramienta que agrupe los canales de comunicación antes mencionados como es el caso de una plataforma tecnológica de comunicación que permite una rápida difusión de mensajes facilitando a los emisores y receptores el intercambio de información.

#### ***2.1.2.2. Beneficios de una comunicación eficiente***

La comunicación, es un medio que el ser humano utiliza de manera casi automatizada, sin embargo, no se analizan de manera profunda los elementos y técnicas que son aspectos determinantes en este proceso, mismos que permiten la comunicación eficiente. En relación a ello Viñas (2007), menciona que en el proceso de comunicación son igualmente importantes tanto el contenido del mensaje como la forma de transmitirlo. Por su parte, Viadé (2003), señala que para lograr una comunicación eficiente se deben tomar en cuenta todos los componentes comunicativos, en especial el código mediante el cual se comunican el emisor y el receptor. Según Sánchez (2009), dichos códigos se pueden presentar de manera verbal o escrita y son conocidos como lenguaje; el lenguaje, a su vez utiliza signos como son las palabras, frases ya sean habladas o escritas, signos de puntuación, entre otros.

Respecto a este tema, de acuerdo con Angeletti y Gracia (2008), los maestros tienen la responsabilidad de conocer y saber utilizar las técnicas dialécticas para así llevar a cabo una comunicación eficaz con todas las personas que forman parte del proceso educativo, lo que propiciará una mejor relación entre estos, surgiendo así un mejor ambiente de enseñanza. Así mismo Sanz (2005), comenta que el manejo de una buena comunicación es parte fundamental dentro de las competencias de los maestros al ser estos modelos para los alumnos. Es necesario aclarar que los maestros no son los únicos responsables de mantener una comunicación efectiva, es necesaria la colaboración de padres de familia, directivos y alumnos para evitar el problema de comunicación.

Al mejorarse la comunicación se facilita la resolución de problemas (Viñas, 2007), esto es porque se evitan los mensajes mal transmitidos o mal codificados.

Otro de los beneficios que surgen como resultado de una comunicación eficiente, es el trabajo en equipo, el cual se optimiza, consolidando o dando lugar a la creación de nuevos proyectos como resultado de un mejor análisis al existir la contribución de los diferentes actores educativos y por consiguiente distintos enfoques. De tal forma que se facilita el tener conocimiento de los avances, las necesidades y las áreas de oportunidad que existen dentro de la institución para trabajar en el mejoramiento de la escuela.

No es tarea sencilla el mantener una comunicación constante entre los actores educativos debido al acelerado ritmo de vida, sin embargo, es un esfuerzo que la escuela debe efectuar, ya que de acuerdo con Aldape (2008), se requiere, por parte de esta, una constante insistencia para lograr una participación bidireccional debido a que la participación activa de los interlocutores favorece la comunicación.

### **2.1.3. Estrategias para favorecer la comunicación.**

Se les llama estrategias de comunicación, según Saló (2006), a todos aquellos recursos mediante los cuales se pretende llevar a cabo la transmisión de un mensaje, que van desde la planificación y organización hasta la difusión del mensaje. Para que exista una comunicación adecuada es necesario tomar en cuenta ciertos aspectos, ya que según Viadé (2003), existen barreras que afectan la comunicación como por ejemplo: Ser selectivo, juzgar a las personas, querer hablar sin escuchar a los demás, ser agresivo, la falta de claridad y habilidad para expresarse, cerrarse a las opiniones contrarias a las propias, entre otras.

Para lograr mantener una comunicación eficiente entre los actores que intervienen dentro del proceso educativo y evitar que esta se desvíe o altere, se recomienda hacer

uso de las siguientes estrategias expuestas por Aldape (2008): El intercambio de información necesita ser siempre claro y objetivo. El transmisor debe evitar los rodeos y las ambigüedades, con la intención de que el receptor pueda captar de manera fácil el mensaje.

En el caso de ser el receptor se debe atender, analizar y razonar lo que el interlocutor desea transmitir. Por otro lado, independientemente si se es emisor o receptor es importante procurar siempre mantener una actitud abierta hacia otros puntos de vista, tener control de las emociones, practicar la empatía y generar confianza.

De acuerdo con Angeletti y García (2008), existen tres habilidades o estrategias que se deben seguir para lograr una comunicación adecuada, la primera consiste en la habilidad para expresarse, la segunda radica en la importancia de analizar el mensaje y la tercera y última estrategia que consiste en preguntar con inteligencia. Estas tres habilidades mencionadas son útiles en la vida cotidiana así como en relación con los actores del ámbito educativo.

Sobre la primera estrategia Angeletti y García (2008), comentan la importancia de conocer y tomar en cuenta las características del interlocutor, como la edad, la madurez, el nivel de educación, por mencionar algunos ejemplos. De esta manera se facilita el enfoque y la estructuración del mensaje con la intención de ser más claro al momento de transmitir o comunicar cierta información ya que no es lo mismo dirigirse a una audiencia de adultos que a una audiencia de niños. Aun cuando sean dos audiencias integradas por adultos, no será lo mismo para un directivo el dirigirse a los padres de familia que dirigirse a maestros, debido a que en el segundo grupo existe la posibilidad

de tratar temas específicos en relación a la educación, resultando incomprensibles a personas ajenas a esta tarea.

La segunda estrategia se fundamenta en captar el mensaje y analizarlo evitando los prejuicios al ser un obstáculo en la comunicación, lo que impide la concentración en los detalles importantes (Angeleti y García, 2008). En ocasiones los maestros tienden a desacreditar a ciertos alumnos cuando estos presentan problemas de conducta o escaso desarrollo en el desempeño escolar; de ahí la importancia de generar un cambio de mentalidad que permita a la persona, en este caso al maestro, enfocarse en el mensaje que se está recibiendo de tal forma que el trato a todos los alumnos sea siempre respetuoso y equitativo.

Preguntar con inteligencia es la tercera de las estrategias, la cual de acuerdo con Angeleti y García (2008), permite esclarecer dudas con el fin de reestructurar ideas y generar nuevas opiniones. Esto, aplicado a la comunicación entre padres y maestros o padres y directivos, es realmente importante ya que la perspectiva que tiene cada uno es totalmente diferente, por lo que al intercambiar ideas y aclarar dudas se enriquece el proceso educativo; lo mismo sucede al llevar a cabo dicho intercambio entre los propios maestros, así como entre maestros y directivos. Con respecto a la relación entre maestros y alumnos, es común que suceda dentro del aula escolar que alumnos no aclaren sus dudas respecto a temas vistos en clase ya sea por miedo a preguntar y ser motivo de burla entre los compañeros o por un sinnúmero de causas más, lo que impide el desarrollo adecuado del alumno. Es entonces cuando surge la necesidad de que el profesor genere un ambiente de cordialidad y respeto en el grupo de manera que aliente

a los alumnos a participar activamente y así contribuir en el proceso de construcción del aprendizaje, lo que le permitirá un mayor desarrollo al alumnado en general.

## **2.2. La tecnología en la educación**

El término tecnología, “se podría entender como el sinónimo que aglutina recursos procedentes del arte, ciencia y la técnica con el propósito de propiciar entornos beneficiosos y de aprovechamiento para unos y otros, conformando parte de la cultura dominante” (Amar 2006, p.43).

A través de los años, el uso de la tecnología en diferentes ámbitos de la vida del ser humanos se ha vuelto más que un lujo, una necesidad. Desde la implementación de maquinaria para trabajar los campos agrícolas, los medios de transporte, computadoras, artículos electrodomésticos, medios de comunicación, en fin, un sinnúmero de objetos que han sido creados para facilitar y hacer eficiente el trabajo del hombre.

La aplicación de la tecnología, de manera adecuada y responsable, representa un beneficio a la humanidad entera al emplearse en diferentes sectores como son el sector salud, transporte, agrícola, industrial y por supuesto dentro del ámbito educativo no ha de ser la excepción. El uso de la tecnología les permite tanto a docentes como a alumnos la recopilación y manejo de información mediante el uso de la computadora, el acceso, clasificación y almacenamiento de información, acceso a información reciente, la comunicación e interactividad con estudiantes y maestros que se encuentran en distintas partes del mundo, lo que permite el trabajo colaborativo.

La sociedad está continuamente cambiando. En el ámbito laboral constantemente se elevan los estándares de competitividad con los que deben contar las personas como



parte del continuo progreso, es por ello que hoy en día es necesario, si no es que vital, el saber el manejo adecuado de la tecnología.

En ocasiones, cuando se desconoce el manejo de la tecnología ésta puede resultar intimidante, en especial cuando se es adulto ya que es entonces que se genera una mayor predisposición y rechazo al cambio. Por esta razón surge la necesidad de preparar a los maestros, así como también a directivos y padres de familia, en la transición que conlleva la implementación de tecnología en el sistema educativo. De acuerdo con Gargallo y Suárez (2003), la preparación a docentes en materia de tecnología es fundamental; de lo contrario la implementación de tecnología en las escuelas no sería posible y los principales afectados serían los alumnos.

Las nuevas generaciones han cambiado; la realidad que se vive hoy en día difiere en gran medida, de la realidad que se vivía apenas hace un par de décadas en cuanto a intereses, destrezas y obviamente en el sentido del aprendizaje. Hoy en día los niños que cuentan con acceso a la tecnología, como son el uso de videojuegos, celulares, tabletas, o de computadoras, parecen no tener dificultad para comprender su uso y manejo de las aplicaciones. Es entonces que surge la importancia de implementar la tecnología educativa desde los primeros años escolares de tal manera que se obtenga un mayor provecho de estas destrezas desarrolladas por los niños y puedan ser empleadas para el desarrollo del aprendizaje. Dicho aprendizaje puede estar basado en el manejo de las matemáticas, el desarrollo del lenguaje, la escritura, diferentes idiomas, arte, el uso de herramientas tecnológicas, así como temas relacionados con ecología, entre otros.

Los intereses de cada generación de alumnos y las personas en general cambian con el tiempo, por ello es incorrecto pretender utilizar los mismos sistemas educativos

que se utilizaron hace cincuenta años; respecto a esto Lacruz (2002), expresa que algunas de las causas por las que se fracasa al impartir una clase es que los maestros descuidan la preparación de la misma al no tomar en cuenta los intereses de los alumnos, de tal manera que para los estudiantes la clase resulta monótona, aburrida, cansada, pesada y por consiguiente desmotivante.

Es importante hacer un esfuerzo por parte de todos los actores relacionados al ámbito educativo, sobre implementar y hacer uso de la tecnología en las escuelas ya que de acuerdo con Amar (2006), se debe tomar la tecnología como un aliado, teniendo siempre en cuenta el motivar a los alumnos a aprender y a ser partícipes de la construcción de sus propios conocimientos mediante el uso de recursos materiales y herramientas que les serán de utilidad al momento de enfrentarse con el mundo y sus exigencias.

### **2.2.1. Avances tecnológicos en la educación**

El hombre en su afán de desarrollo y superación ha buscado los medios para desarrollar su capacidad de pensamiento de tal forma que le permitan formarse y educarse. En la antigüedad eran pocas las personas que tenían acceso a la educación formal y el número de estudiantes disminuía considerablemente al tratarse de una educación superior. Varios aspectos debían coincidir para que una persona estudiara una carrera profesional, como el vivir en ciudades que contaran con una universidad, contar con recursos económicos para el pago de inscripción, colegiatura, libros y material. Por fortuna, gracias a los avances tecnológicos, la educación se ha ido transformando otorgando mayores oportunidades a personas que desean estudiar. Esto sin importar la

distancia entre el estudiante y la institución educativa. Si bien es cierto que aún no se ha logrado que absolutamente todas las personas reciban una educación profesional, es importante mencionar que las oportunidades de estudiar a nivel medio y medio superior van en aumento gracias al modelo de educación a distancia.

El uso de tecnología en el ámbito educativo ha contribuido a lograr que personas que desean estudiar y a las cuales se les dificulta asistir a escuelas con horarios establecidos, tengan la opción de hacerlo mediante el sistema de educación a distancia, de la misma forma que favorece a las personas que viven en localidades apartadas de la ciudad para que tengan acceso a la escuela y a la comunicación tanto con maestros como con asesores así como a la información y recursos necesarios para investigar, estudiar y realizar tareas ya que, por desgracia no existen bibliotecas en todas las comunidades. La educación a distancia también beneficia a personas que padecen alguna discapacidad y se les dificulta o imposibilita el trasladarse, por lo que estudiar desde el lugar en que residen les otorga la posibilidad de continuar estudiando.

Por otro lado, la implementación de la tecnología en la educación, como las computadoras y cañones, acceso al Internet, las pizarras digitales, tabletas, calculadoras científicas, libros digitalizados, entre otros, permite a los maestros una mayor preparación a nivel personal y les facilita el diseño y la elaboración de los temas a impartir ya que pueden acceder a diferentes fuentes de información. Obteniendo como resultado una preparación más completa de los estudiantes brindándoles a estos la posibilidad de desarrollarse de manera óptima en el mundo actual.

De acuerdo con Domínguez, García y Ruiz (2007), el objetivo de la educación es proveer al alumno de herramientas que le permitan responder a las diferentes situaciones

que se presentan en el transcurso de su vida y contribuir en el desarrollo de la sociedad en la que vive. De ahí la importancia de mantener el sistema educativo a la vanguardia el cual facilite la comprensión y aplicación de conocimientos mediante la utilización de recursos, en este caso tecnológicos.

Para lograr que la educación de las nuevas generaciones cumpla con los requerimientos que la sociedad demanda, es necesaria la evaluación constante de los contenidos educativos y la transformación continua, por lo que Domínguez, García y Ruiz (2007), señalan la importancia de replantear los objetivos que se desean alcanzar, los contenidos de las asignaturas, los métodos a utilizar, así como el espacio y la duración de las actividades a realizar, con la intención de evitar el rezago de los alumnos. El llevar a cabo todo lo anterior mencionado implica el formar un equipo entre directivos y docentes para que al trabajar de manera conjunta se enriquezca y simplifique el desarrollo de dicha actividad.

### **2.2.2. El desarrollo de las TIC dentro de las competencias**

Aunque el manejo de la tecnología sea aprendido casi de manera autodidacta entre las generaciones recientes, dentro del sistema educativo se han establecido estándares sobre la formación que deben poseer las personas al concluir sus estudios llamadas competencias. Respecto a las competencias, Mastache (2007, p. 79), menciona que “una persona competente es alguien que posee no sólo conocimientos y destrezas técnicas sino también capacidades prácticas o psicosociales requeridas por la situación”.

Dentro del marco de una sociedad cada vez más globalizada se pretende que las instituciones educativas proporcionen a los estudiantes las herramientas necesarias para

su desarrollo, de manera que sean capaces de trabajar, interactuar y competir con profesionistas de todas partes del mundo, en el ámbito laboral.

De acuerdo con Escamilla (2008), existen ocho competencias que deben ser consideradas dentro del espacio educativo como son: El espíritu emprendedor, el manejo adecuado de las matemáticas, conocimiento e interacción con el mundo físico, uso de las tecnologías de la información y comunicación, competencias interculturales y cívicas, trabajo colaborativo y el aprender a aprender.

En este caso en particular corresponde estudiar sobre el desarrollo de la competencia relacionada con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que según lo expresado por García e Ibáñez (2009, p.21) las definen como “un conjunto de herramientas electrónicas utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información representada de forma variada”.

La tecnología se ha permeado en diferentes ámbitos, uno de los principales es el ámbito social que mediante el uso de las TIC, ha permitido la interacción de personas sin importar el lugar en que se encuentren o la distancia que las separa, lo que ha favorecido el intercambio cultural, el acceso a información sobre lo que acontece en el mundo casi al instante que sucede, así como imágenes, sonidos y un sinnúmero de cosas más.

Gracias a estas tecnologías, el ámbito educativo también se ha visto favorecido. Según lo expuesto por Area, Correa, De Pablos y Valverde (2010), al implementar las TIC dentro la práctica educativa se beneficia la construcción del aprendizaje. Aunque es importante señalar que el simple hecho de hacer uso de las TIC no favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje; resultaría ingenuo pensarlo de esa manera, ya que sería como

creer que una persona podría desarrollar su conocimiento con el sólo hecho de estar parado dentro de una biblioteca o al comprar gran cantidad de libros y no leerlos.

La inclusión de las TIC en las aulas ha sido de manera gradual debido a ciertos temores surgidos de la incertidumbre sobre las implicaciones que estas tendrían así como al desconocimiento sobre su uso. Aunado a esto, anteriormente se pensaba que el integrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación al contexto educativo, los instrumentos de estudio quedarían relegados en el pasado. No obstante, Amar (2006), expresa que aunque las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son instrumentos cada vez más utilizados en la educación, no sustituyen las herramientas tradicionales y es opción de cada individuo el combinarlas y saber el momento adecuado para emplear cada una de ellas.

Las instituciones educativas se pueden beneficiar de diferentes formas al incluir las TIC en su quehacer y uno de los principales beneficios es el de lograr la comunicación constante entre todos los involucrados en el proceso educativo. Como se ha mencionado a lo largo de este documento, hoy en día se requiere mantener abierta y constante la comunicación entre padres de familia, alumnos maestros y directivos, de tal forma que los actores educativos den seguimiento a las necesidades específicas de cada alumno, así como de sus logros y avances, teniendo como principal objetivo el ayudar a los estudiantes en su desarrollo integral. Por lo que el uso de las TIC es un recurso útil que facilita la comunicación y la interacción entre las personas, lo que propicia la construcción del saber (Callejo, Fernández, González y Ruiz, 2004).

De acuerdo con Area, Correa, De Pablos y Valverde (2010), la preparación de los maestros en la implementación y manejo de las TIC será el vehículo que permitirá sacar

provecho de las potencialidades que estas representan de manera que el proceso de enseñanza-aprendizaje se enriquezca. Aunado a esto Sardelich (2006), comenta que para desarrollar esta competencia se requiere un nuevo concepto de alfabetización, al que llama alfabetización digital, debido a que el uso de las TIC demanda una serie de habilidades y aptitudes diferentes a las requeridas para el uso del lenguaje escrito. Es entonces que surge la necesidad de que los maestros se esfuercen por desarrollar una práctica docente que potencialice el desarrollo de los alumnos en las competencias digitales.

### **2.2.3. Características de las TIC**

De acuerdo con García e Ibáñez (2009), con el surgimiento del Internet las Tecnologías de la Información y Comunicación se transformaron debido a que el acceso a la información se facilitó. A diferencia de las generaciones pasadas, hoy en día se puede gozar del beneficio de contar con información antes restringida a ciertas personas. El factor distancia se ha eliminado por lo que se puede dialogar ya sea de manera escrita, de viva voz o inclusive de manera personal mediante el uso de cámaras instaladas en tabletas, computadoras y/o celulares.

A continuación se presentan las principales características de las Tecnologías de Información y Comunicación según García e Ibáñez (2009, p. 22):

- Presentan un carácter innovador y creativo.
- Su principal sustento son el uso de la Internet y la informática.
- Su influencia indiscutible y fuerte impacto en el área educativa es innegable ya que la hace más accesible y dinámica.

- Las principales nuevas tecnologías son:
  - Internet
  - Robótica
  - Computadoras de propósito específico
  - Dinero electrónico
  - Aunque también se visualizan la televisión, la radio y todas las telecomunicaciones
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios.

El uso de las TIC en el ámbito educativo tal como lo expresan De Ila Chiesa, García, López y Quintana (2002), sirve como instrumento para lograr una sociedad equitativa en donde exista igualdad de oportunidades de superación; ya que cuando las instituciones educativas cuentan con tecnología y manejan de forma adecuada las TIC, es posible desarrollar otras competencias como son el trabajo colaborativo así como la investigación en donde ambas impulsan el proceso que genera el conocimiento y a su vez se promueve el progreso de una sociedad.

Al manejar las TIC como modelos pedagógicos, De Ila Chiesa, García, López y Quintana (2002), comentan que existen tres campos de acción en donde el primero de ellos es el terreno de los programas curriculares, mientras que dentro del segundo campo se encuentra la educación no formal y por último se encuentran las iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de los servicios educativos. Una vez señalado lo anterior, queda claro



que las Tecnologías de Información y Comunicación, pueden ser herramientas útiles en diferentes rubros.

#### **2.2.4. Ventajas al utilizar las TIC**

Cuando el objetivo de la tecnología es el propiciar el desarrollo y el crecimiento humano tomando en cuenta el no afectarse a sí mismo y/o a su entorno se obtiene como resultado el progreso de una sociedad entera. Según lo expuesto por Sarderich (2006), el progreso de la humanidad está en relación directa con el uso de la tecnología. Es una realidad que no todos los países cuentan con los mismos recursos, por lo que el desarrollo de cada uno es totalmente diferente, es por ello que se debe aclarar que dentro de las Tecnologías de Información y Comunicación existe una extensa variedad de recursos que pueden ser adaptados a cada sociedad de acuerdo a sus posibilidades.

Con respecto al manejo de las TIC dentro del ámbito educativo estas se pueden apreciar de dos formas, de acuerdo con Fernández y Rodríguez (2002, p. 249), “mediante, la inclusión como nuevos recursos didácticos que apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje y, de otro, como contenidos curriculares”. Un ejemplo de recursos didácticos utilizados en México es el uso de la televisión como herramienta educativa, ya que De Ila Chiesa, García, López y Quintana (2002), comentan que “el desarrollo de la Red Satelital de Televisión Educativa (EDUSAT), tiene un gran potencial para la innovación y la mejora de la calidad educativa”. Como se mencionó anteriormente, es menester de cada sociedad el buscar las herramientas tecnológicas educativas que se adecúen a sus requerimientos y posibilidades.

Según lo expuesto por García e Ibáñez (2009), las ventajas que proporcionan las TIC, abarcan diferentes ámbitos, por lo que mencionan la importancia de conocerlas.

A continuación se mencionan algunas de ellas:

- Disminución de costos de transmisión y acceso a la información.
- Creación de nuevos empleos.
- Promoción y venta de un sinnúmero de artículos y servicios.
- Se promueve la educación mediante el aprendizaje a distancia.
- Adelantos en el sector salud.

Como se observa en la lista anterior, las tecnologías de la información y comunicación están presentes en la vida diaria de las personas, de ahí la importancia de tener conocimiento y saber hacer uso de ellas, ya que tal como lo plantea Sarderich (2006), las TIC representan una herramienta para llevar a cabo los procesos de transmisión, comunicación, investigación y construcción del conocimiento, así como el desarrollo de habilidades y razonamiento crítico. En relación con lo anterior cabe destacar que al utilizarse las Tecnologías de Información y Comunicación con propósitos educativos se obtienen grandes ventajas como la interactividad entre todos los actores del proceso educativo ya que al haber comunicación entre ellos se favorece el intercambio de ideas y conocimientos, generando de esta manera el desarrollo integral de toda la institución.

#### **2.2.5. Desafíos al utilizar las TIC**

Por sí mismas, las Tecnologías de la Información y Comunicación no representan un desafío o una amenaza para la sociedad. Sin embargo, el uso que se haga de ellas sí

puede repercutir de manera negativa. Si bien es cierto que gran cantidad de información está al alcance de todos aquellos que tienen acceso al Internet, dicha información puede estar alterada o no ser la correcta ya que la difusión de información también está al alcance de cualquiera que desee expresarse. Es por esta razón que al hacer uso de las TIC se debe tener siempre presente la confiabilidad de la fuente que proporciona la información, así como el análisis de la misma.

Con respecto a lo anterior se debe mencionar otro problema que se ha agravado en relación con la difusión de información, el plagio, al utilizar investigaciones completas o fracciones de estas, realizadas por otras personas y plantearse como propias. Otra desventaja que surge en relación con el acceso y la transmisión de información de forma masiva es la falta de privacidad, que anteriormente era una cuestión frecuente en personas públicas en especial artistas de renombre y que ahora se ha vuelto un problema general.

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación ha marcado ciertas diferencias, que aunque anteriormente existían, según lo expuesto por García e Ibáñez (2009), se han acentuado y exponen dos ejemplos, uno de ellos es la brecha generacional y el otro es la brecha entre ricos y pobres.

El primero de ellos consiste en la falta de preparación de personas adultas en el uso de las TIC, por lo que se genera una desigualdad de oportunidades entre estos y las personas jóvenes que sí conocen y saben el manejo de las TIC al momento de buscar empleo.

El segundo ejemplo en donde se menciona la acentuación de la brecha entre ricos y pobres, se refiere a que aunque las escuelas estén equipadas con herramientas

tecnológicas y los alumnos reciban la capacitación adecuada por parte de los maestros en el manejo de dichas herramientas, difícilmente podrán tener acceso a ellas fuera del plantel educativo lo que limita la práctica y los mantiene en desventaja con respecto a los alumnos que sí cuentan con los recursos económicos para tener en casa las herramientas tecnológicas, o por lo menos el acceso a ellas. Por otro lado, se presenta el problema de acceso al Internet ya que existen casos en donde se cuenta con el conocimiento sobre el manejo de las TIC, y con las herramientas tecnológicas pero el lugar desde donde se desea hacer uso de ellas no cuenta con señal de Internet.

### **2.3. Plataformas tecnológicas de comunicación.**

Cuando se desea ser parte activa de la sociedad moderna, es indispensable estar comunicado y enterado de lo que sucede en el entorno en el que se desenvuelve cada persona. Con la intención de mantener una comunicación y transmitir información, el hombre ha creado diversas formas para llevarla a cabo.

Muestra de ello son las plataformas de comunicación que, de acuerdo con Ohmae (2005, p.173), “cualquier sistema de escritura es una plataforma”. La escritura ha estado presente en la vida del hombre desde que éste tuvo la necesidad de que sus conocimientos fueran plasmados para así transmitirse a las siguientes generaciones, al respecto Ohmae (2005, p. 167) menciona que las plataformas de comunicación “son tan antiguas como el lenguaje humano”. Con el nacimiento de la imprenta a finales del siglo XIV, la información pudo ser reproducida de manera masiva, por lo que mayor número de personas tuvo acceso a esta.

La tecnología ha revolucionado de tal forma que personas tienen a su alcance diferentes fuentes de información escrita sin la necesidad de estar impresos en papel ya que hoy en día la herramienta más utilizada para transmitir información es la computadora; esta herramienta es tan útil que de acuerdo con Montes de Oca (2007), el uso de la computadora personal es el instrumento de trabajo que se utiliza principalmente en casi la mayoría de las oficinas.

Cuando aparecieron las computadoras personales, estas eran lentas y tenían una capacidad de memoria muy reducida (Ohmae, 2005). Aunado a que su costo era muy elevado; afortunadamente hoy en día los precios de estas se han reducido considerablemente por lo que ahora es más sencillo el acceso a la información mediante el uso de las computadoras.

En la actualidad las plataformas de comunicación más desarrolladas son las plataformas tecnológicas, las cuales son utilizadas en la actualidad en las diferentes empresas y organizaciones. Según lo planteado por Salmon, (2004, P. 219) las plataformas tecnológicas reciben diferentes nombres como son: “entornos virtuales de aprendizaje, entornos de gestión del aprendizaje, o sistemas de gestión de aprendizaje”, entre otros.

Con el desarrollo del internet surge también la plataforma de programación mediante el lenguaje de marcado de hipertexto (Hyper Text Markup Language HTML) para crear páginas web lo que da paso a las nuevas plataformas de comunicaciones las cuales se pueden adaptar a las necesidades requeridas por los usuarios.

La persona que desea implementar una plataforma tecnológica como medio de comunicación puede hacer uso de las ya existentes y debe pagar anualmente por el

servicio, comenzando al momento de adquirirlo; aunque existen también personas que desean tener su propia plataforma con funciones muy específicas, por lo que deben acudir a programadores especializados en la creación de estas.

Una plataforma tecnológica, de acuerdo con Heredia (2007), es el instrumento que facilita los procesos productivos o de servicios mediante un paquete conjunto de hardware y software. Las plataformas tecnológicas son herramientas importantes para llevar a cabo la comunicación entre las personas haciéndola más eficiente ya que según Ohmae (2005), estas son bidireccionales e interactivas, lo que favorece la resolución de problemas, el trabajo conjunto al permitir la transmisión de información y la organización, por lo que se agilizan los procesos de trabajo y por consiguiente se logran mayores avances en menor tiempo.

### **2.3.1. El uso de plataformas en instituciones educativas.**

Cuando hay orden ya sea dentro de una empresa u organización, el trabajo se torna menos difícil y se favorece el avance en menor tiempo y esfuerzo. El uso de plataformas tecnológicas de comunicación en el sector educativo es una herramienta que provee diversos recursos como son la comunicación y el intercambio de información e imágenes entre los actores del proceso educativo, permitiendo así una mejor y mayor organización.

Es cierto que se requiere que los maestros conozcan sobre el manejo de las plataformas educativas, pero es necesario recalcar que dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje los alumnos deben hacer también un esfuerzo por lograr su propio desarrollo en el uso de las TIC, es por ello que Jonassen, citado por Morales (2004), comenta que

existen estrategias que deben llevarse a cabo por los estudiantes con el propósito de obtener un aprendizaje exitoso utilizando como herramienta la tecnología: el alumno debe tener una participación activa y constante aclarando las dudas que se le presenten y contribuyendo con sus propios conocimientos para enriquecer la información, así como la participación con otros estudiantes ya que de esta manera se logra el aprendizaje significativo y por consiguiente el desarrollo del alumno; se pretende que el estudiante sea constructivo, esto se refiere a que sepa buscar, organizar y adaptar la información que le sea de utilidad para el desarrollo del aprendizaje; otra de las estrategias mencionadas por Jonassen (citado por Morales, 2004), es la interactividad que al igual que el cooperar y colaborar promueve la participación activa evitando que los alumnos se conformen únicamente con obtener la información que los profesores les puedan otorgar.

Existen plataformas creadas con el propósito de ofrecer educación en línea llamadas Plataformas de Gestión del Aprendizaje o Learning Management System (LMS), que permiten a las personas el acceso a la educación mediante actividades formativas. En relación a estas plataformas, Alonso y Souto (2006), expresan que se pueden utilizar con diferentes fines: la función informativa, función comunicativa, función formativa y por último la función de gestión.

Según Badia, Mauri y Monereo (2006), la función informativa se refiere el material que se encuentra en la red, el cual debe contener información seria que realmente contribuya al conocimiento de quienes lo requieren. La función comunicativa consiste en los espacios virtuales en los que los autores educativos pueden participar activamente intercambiando información, ejemplos de ello pueden ser los foros, el

correo electrónico, el Facebook y el chat. Por último, la función formativa está relacionada con las funciones formativa y comunicativa, la cual consiste en un conjunto de aplicaciones que dan lugar a contextos educativos virtuales donde se desarrolla el aprendizaje.

Con respecto a las funciones formativas, Alonso y Souto (2006), comentan que estas se dividen en básicas y avanzadas. Las funciones básicas que deben presentar las plataformas son agenda personal del alumno, el programa del curso, guía del curso, preguntas más frecuentes, presentaciones multimedia, materiales externos, herramientas de gestión de contenidos, correo electrónico, foros de debate y áreas de evaluación. Dentro de las funcionalidades de formación avanzada deben estar incluidos foros de conversaciones de voz, canal de televisión digital y servicios de telefonía móvil. Las actividades de gestión son las actividades que se realizan dentro de las instituciones educativas que van desde el proceso de inscripción, pagos de colegiaturas y elección de materias.

Existen ya diversas plataformas educativas como son Moodle, Blackboard, WebCT, LRN, Claroline, dokeos, Drupal, por mencionar algunas, mismas que tienen como objetivo el intercambio de información entre los actores del proceso educativo sin importar la distancia que haya entre estos. Es por esta razón que todas ellas son utilizadas por diferentes instituciones educativas alrededor del mundo (Silva, 2011). Estas plataformas han sido creadas de manera estandarizada, con las características más empleadas en el sector educativo; sin embargo, se pueden llevar a cabo ciertas adaptaciones de acuerdo a las necesidades que cada institución requiera.



En este caso se analizará más a fondo la plataforma Moodle que es la utilizada por el Instituto Bilingüe Elisa Griensen. De acuerdo con Silva (2011), Moodle es un acrónimo de Modular Object-Oriented Dynamic, que en español significa entorno de aprendizaje modular y dinámico orientado a objetos. Fue creada en los años noventa por Martín Dougiamas, teniendo como objetivo que las instituciones educativas tuvieran acceso a las plataformas a un bajo costo. Silva (2001), explica que Moodle permite a los docentes desarrollar cursos de calidad mediante diversas herramientas como son los foros, que han sido creados para llevar a cabo la comunicación; glosario, para que los alumnos se familiaricen con los términos más utilizados en la asignatura; recurso, que mencionan las actividades a desarrollar a lo largo del curso mediante archivos Word, Power Point, Excel, Acrobat, entre otros; cuestionario, en este apartado se pueden crear exámenes y medios para calificar; tarea, es el espacio asignado para enviar tareas, en donde Moodle envía de manera automática un mensaje al correo electrónico del alumno notificándole sobre la evaluación hecha por el tutor; taller, en él se lleva a cabo el trabajo colaborativo; wiki es el espacio creado para la construcción de documentos de manera colaborativa, se puede utilizar para realizar las lluvias de ideas previas al desarrollo de una actividad.

En relación al acceso a la plataforma, según lo planteado por Silva (2011), Moodle otorga cuatro diferentes tipos de acceso, el primero de ellos es el llamado invitado, en donde personas ajenas a la institución tienen un acceso restringido para ver cierta información, como puede ser la ubicación de la institución y los teléfonos para obtener información de la misma. En el apartado llamado alumno, le permite a este, por medio de una contraseña acceder solamente a las asignaturas que le corresponden y a las

herramientas mencionadas anteriormente. El profesor cuenta con un mayor rango dentro de la plataforma ya que este tiene la facultad de subir información en relación a su curso, revisar tareas, hacer correcciones, entregar retroalimentaciones, subir calificaciones, agregar tareas y puede participar en las discusiones que se llevan a cabo en los foros. En cuanto al acceso del administrador, el rango es aún más elevado que el del profesor debido a que puede manejar los aspectos operativos del curso dentro de los cuales se encuentran la configuración técnica, carga de usuarios, imagen visual, así como la creación de cuentas de correos electrónicos.

### **2.3.2. Ventajas en la implementación y uso de plataformas en la educación.**

El propósito que se pretende al incluir el manejo de las TIC en el ámbito educativo es que los estudiantes aprendan a razonar. Una vez que se lleva a cabo el razonamiento se pueden desarrollar múltiples competencias, entre ellas el uso y manejo de la tecnología. Esto tiene como efecto la formación de un círculo virtuoso ya que también el implementar plataformas tecnológicas beneficia el aprendizaje lo que a su vez permite el desarrollo de nuevas competencias.

De ahí la importancia de que no solamente las asignaturas referentes a la tecnología deben hacer uso de ella; ya que mediante el uso de plataformas educativas se pueden llevar a cabo un sinnúmero de actividades y tareas, así como la búsqueda y el intercambio de información. Es importante señalar que dentro del ámbito educativo no solamente se benefician los estudiantes al implementarse las plataformas tecnológicas. Los maestros, directivos y padres de familia que utilizan dichas plataformas adquieren también beneficios; el principal de ellos es la comunicación. Como ya se ha visto, la

comunicación es una herramienta importante para llevar a cabo el intercambio de información y los instrumentos que hacen más eficiente la comunicación son las plataformas tecnológicas.

Dentro de las ventajas que se pueden resaltar al utilizar las plataformas educativas destacan las siguientes: existe una comunicación constante entre los involucrados en el proceso educativo, por lo que se facilita el trabajo colaborativo, así mismo los alumnos cuentan con un espacio para aclarar dudas de manera directa con los maestros, transmisión de mensajes a diferentes personas a la vez, se genera el desarrollo de competencias tanto en maestros como alumnos, acceso desde cualquier computadora que cuente con Internet, se facilita la búsqueda de información y material educativo, acceso a la educación a personas que presentan dificultad para trasladarse a los centros educativos, mayor facilidad en la elaboración y entrega de trabajos escritos sin necesidad de imprimirlos, por lo que se disminuyen gastos en tinta y papel contribuyendo así a la conservación del medio ambiente, entre otras. Con respecto a las ventajas en particular que ofrece la plataforma Moodle, Silva (2011), menciona las siguientes: El diseño de la plataforma es flexible lo que permite la adaptación de las diferentes modalidades educativas; el diseño modular y a la interfaz del usuario, hace de esta herramienta un instrumento más amigable para el usuario. Por otro lado presenta una mayor apertura y el dinamismo en su diseño que el resto de las plataformas educativas lo que ha permitido el desarrollo de módulos y características adicionales.

### **2.3.3. Diseño de plataformas de comunicación**

Para diseñar una plataforma tecnológica de comunicación se requiere una planeación previa mediante la cual se analicen las características, preferencias y las necesidades de los usuarios. Esto se refiere a que si una persona no cuenta con computadora en casa, el que exista una plataforma de comunicación no le representa beneficio alguno, pero si cuenta con un celular, como parte del diseño se puede planear que los mensajes que se publiquen en la plataforma lleguen al celular de dicha persona, así mismo, si una persona no tiene el hábito de entrar a la plataforma educativa de manera regular, en cambio sí revisa su correo electrónico, parte del diseño puede ser que dicha persona reciba una notificación por medio de su correo electrónico cuando se publiquen mensajes importantes en la plataforma.

Con la intención de conocer cada una de las necesidades, esta información es posible recabarla mediante encuestas o entrevistas realizadas a cada uno de los involucrados en el proceso educativo. El objetivo de conocer dicha información es lograr que la plataforma realmente sirva como herramienta de comunicación y que los usuarios realmente se identifiquen e interesen en esta.

La seguridad de la plataforma es un punto muy importante que se debe tomar en cuenta para asegurar la información que en ella se maneja. Por un lado se refiere a mantener la privacidad al igual que la seguridad de los miembros de la institución educativa. Por tal motivo, se requiere que los usuarios introduzcan su propia contraseña para tener acceso tanto a la plataforma como al correo electrónico y así evitar que personas ajenas a la escuela obtengan información sobre los usuarios internos o sobre datos que la institución maneja.

Por otro lado se pretende que la comunicación y el manejo de la información sean confiables y se evite la tergiversación de la información; un ejemplo de ello sería que alguno de los alumnos publicara un aviso haciéndose pasar por un maestro, provocando confusión entre el resto de los estudiantes, maestros y padres de familia, lo que podría representar problemas realmente serios. Por esta razón es importante delimitar los espacios del portal de manera que cada usuario únicamente tenga acceso mediante el uso de una contraseña personal al área que le corresponde y de acuerdo a su nivel jerárquico dentro de la plataforma.

Es importante tomar en cuenta que los usuarios cuentan con diferentes capacidades o destrezas en el uso de plataformas tecnológicas de comunicación. Para motivar la participación de todas las personas, en especial las que muestran menos destrezas, el diseño de la plataforma tecnológica debe ser con la intención de facilitar la operatividad de la misma, haciéndola más sencilla; un ejemplo es la utilización de dibujos en cada uno de los íconos existentes.

Otro de los puntos importantes a tomar en cuenta en el diseño de la plataforma es la actualización constante del portal. Hoy en día la información está cambiando continuamente; así que cuando una plataforma no se actualiza inmediatamente se vuelve obsoleta lo que desalienta a los usuarios. De ahí la importancia de diseñar una política que tome en cuenta el mantenimiento constante de la plataforma para mantener el interés de los usuarios, un ejemplo de ello puede ser la publicación de notas informativas, publicación de fotografías sobre los eventos recientes, así como ligas de sitios que sean de utilidad para los alumnos, maestros y padres de familia.

### *2.3.3.1. Características específicas*

En el apartado sobre el uso de plataformas en instituciones educativas se mencionaron las características que posee la plataforma Moodle así como los diferentes accesos con los que cuenta; aunque esta plataforma ya ha sido diseñada con estas particularidades, puede ser adaptada a las necesidades de cada institución.

En el caso del Instituto Elisa Griensen, una de las necesidades más relevantes es la comunicación del equipo docente con los padres de familia, por lo que la plataforma se adecuó a los requerimientos específicos de esta escuela y se dividieron de acuerdo a los múltiples accesos.

En relación con los alumnos:

- Estos cuentan con una agenda propia que les permitirá llevar un control de sus actividades personales.
- El calendario de la institución en el que aparecen las fechas de exámenes, entregas de trabajos y tareas, horarios, así como las actividades escolares y extraescolares.
- El acceso a información, a material educativo así como a las herramientas que se requieren para realizar actividades.
- Acceso a calificaciones.
- Foro interactivo con los maestros, lo que les permite aclarar dudas sobre los temas vistos en clase y obtener retroalimentaciones.

En relación a los padres de familia:

- También cuentan con la información que contiene el calendario escolar.

- El acceso a las calificaciones de sus hijos.
- Espacio interactivo con los papás de los alumnos
- Lista de correos electrónicos de los padres de familia
- Espacio privado para dialogar con los maestros
- Material informativo que pueda servir de ayuda a los padres (educación, sexualidad, adolescencia, psicología, etc.).
- Acceso a información administrativa (inscripciones, pago de mensualidades, pago de libros, entre otros).

En relación a los maestros:

- Cuentan con el material de apoyo que requieren para la elaboración de sus cursos.
- Agenda personal
- Plan académico
- Acceso a información sobre temas educativos
- Calendario de actividades escolares y calendario de actividades individuales (por asignatura).
- Espacio para intercambiar información con otros maestros y con directivos.
- Sitio para publicar calificaciones
- Cursos en línea
- Espacio para dialogar con alumnos y padres de familia.

En relación a los directivos:

- Calendario de actividades académicas y extra-académicas

- Seguimiento del cumplimiento del plan académico por parte de los maestros
- Espacio de comunicación con padres de familia, alumnos y maestros.
- Acceso a las calificaciones de los alumnos
- Directorio de correos electrónicos de padres de familia, alumnos y maestros.

### ***2.3.3.2. Infraestructura requerida***

Para llevar a cabo la implementación de una plataforma tecnológica de comunicación dentro de una institución educativa, se requiere primeramente, contar con la infraestructura apropiada, esto es equipo de hardware y software. El hardware de acuerdo con Niño (2011, p.31) “es el componente físico, está constituido por la maquinaria en sí y por los dispositivos auxiliares necesarios para realizar las funciones de procesamiento, almacenamiento y transferencia de datos”. En otras palabras se debe contar con equipo de cómputo con bocinas, teclado y mouse, y que cuente con acceso a internet (de preferencia de alta velocidad). Sobre la definición de software Niño (2011, P. 31), menciona que “es la parte intangible del ordenador, un elemento lógico que se define como un conjunto de órdenes e instrucciones que sirven para realizar alguna tarea”; esto se refiere a los sistemas operativos que se encuentran en las computadoras y un ejemplo es el Windows 7, así como aplicaciones y programas: Word, Excel, Adobe, Power Point, entre otros. También se requiere contar con un navegador de Internet como puede ser el Internet Explorer o el navegador Mozilla Firefox.

### **2.3.4. Capacitación en el uso y manejo de una plataforma tecnológica de comunicación**



La aplicación de la tecnología en el ámbito educativo es una herramienta importante de la que se pueden obtener grandes beneficios. Cuando es orientada a los alumnos y estos conocen el manejo y los beneficios que de ella pueden obtener, les proporciona una serie de herramientas que les es útil para llevar a cabo sus tareas, investigaciones, al igual que para estar en comunicación con profesores y con el resto de sus compañeros ya sea que estos se encuentren cerca o no.

Es indispensable que los maestros adquieran la formación necesaria para poder manejar las herramientas tecnológicas, en este caso las plataformas de comunicación, y a su vez capacitar a los alumnos en el manejo de estas, de tal manera que se impulse el desarrollo en la educación. En relación a ello, Rama (2004), menciona que ya existe la conciencia de la importancia de capacitar a los profesores en las tecnologías de la información y la comunicación con fines pedagógicos y por ello se han creado algunos programas que combinan la nueva pedagogía con la nueva tecnología, que hasta la fecha han sido enfocados únicamente a profesores universitarios, pero que bien podrían ser utilizados por profesores de los diferentes niveles educativos.

De acuerdo con Rama (2004), el programa Maestro y el programa USTED (Uso de la tecnología en la docencia) son ejemplos de ello. El programa Maestro, fue creado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación superior (IFES), cuyo objetivo, es “fomentar el uso apropiado de las nuevas tecnologías con propósitos educacionales” (Rama, 2004, p. 31). Este curso cuenta con un software de autoaprendizaje y un programa orientador sobre el manejo de aplicaciones multimedia y consta de ocho módulos con los siguientes temas: Los nuevos medios en la educación, usos y evaluación de software multimedia, introducción al diseño y manejo de multimedia,

introducción al manejo de imágenes, animación básica y digital, principios de la edición de audio y video, la tecnología en el contexto educativo y fundamentos sobre la integración de medios.

El programa USTED, fue creado por la Universidad Autónoma de Puebla para su uso exclusivo. Rama (2004), expresa que este programa surgió a raíz de que un grupo de maestros que tenían la inquietud de encontrar la forma adecuada de introducir las TIC en la educación superior, a diferencia del programa Maestro, este programa no es una plataforma especial de enseñanza ya que las asesorías se componían por la combinación de diferentes recursos telemáticos como el correo electrónico, el Chat, videoconferencias, entre otros. Ambos programas son una muestra de que existen programas creados con la intención de no abandonar a los profesores en la búsqueda de obtener conocimientos sobre el manejo de la tecnología en las aulas.

La capacitación a padres de familia y a directivos es igual de importante ya que se pretende que todos los involucrados en el proceso educativo hagan uso de la plataforma de comunicación y por medio de ella estén enterados sobre las situaciones que se presentan en relación con su desarrollo, físico, intelectual y social así como en relación a su seguridad o a lo referente a su salud. Aunado a esto, por motivos de seguridad, es necesario que los padres de familia conozcan el uso de la tecnología y de esta manera estén enterados de los sitios que visitan sus hijos y las personas con las que se relacionan por medio de las diferentes plataformas de comunicación que manejan habitualmente.

Para el manejo de la plataforma tecnológica de comunicación, instalada en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen, se pretende impartir una serie de capacitaciones, divididas en grupos (alumnos, padres de familia maestros y directivos) de manera

presencial a cada una de las personas involucradas dentro del proceso educativo, para que estas conozcan a fondo la plataforma y los beneficios que de ella se pueden obtener así como aclarar las dudas que surjan.

## **Capítulo 3. Método de investigación**

Para realizar el estudio del presente trabajo y analizar la manera en que influye la implementación y el uso de una plataforma tecnológica de comunicación en el restablecimiento de la comunicación entre los actores del proceso educativo dentro de una secundaria, así como los beneficios que se obtienen mediante su uso, se optó por utilizar el enfoque cualitativo debido a que, “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el fenómeno” (Baptista, Fernández y Hernández, 2010, p. 364) lo que permitirá conocer y comprender de una mejor manera la situación que se vive en instituciones escolares en general y sobre todo en una secundaria en particular.

### **3.1. Enfoque metodológico**

El enfoque metodológico se eligió desde el inicio de la investigación y desde entonces se decidió que sería el enfoque cualitativo ya que de acuerdo con Galeano (2004), este tipo de investigación proporciona al investigador el contacto tanto con los actores como con los escenarios, con el propósito de entender las acciones y comportamientos de los participantes así como los motivos y creencias que están detrás de estas acciones, lo que le permite profundizar en la investigación y conocer de cerca la realidad de los hechos y de esta manera obtener información valiosa.

Aunado a esto, Galeano (2004), destaca que el investigador que utiliza el enfoque metodológico no se limita únicamente a la recolección de datos sino a la reflexión analítica y a la interpretación de la información que obtiene de cada uno de los

participantes, que en este caso se refiere a los actores involucrados dentro del proceso educativo del Instituto Bilingüe Elisa Griensen.

Otro de los motivos por los cuales se seleccionó el paradigma cualitativo es debido a que, además de la información encontrada sobre estudios previos realizados por otros investigadores, se desea conocer y tomar en cuenta las perspectivas de todos los actores involucrados en el proceso educativo de una secundaria en particular para posteriormente conjuntar toda la información recabada y con base en ello tener un mejor panorama sobre la importancia de mantener una comunicación abierta y constante entre padres de familia, maestros, alumnos y directivos de manera que todos colaboren y participen activamente en el desarrollo de cada uno de los estudiantes.

Por su parte, Flick (2007), comenta que la investigación cualitativa además de emplear textos como herramientas de estudio también se enfoca en las personas que estudia. Con el propósito de recabar datos e información que sirvan para llevar a cabo esta investigación y de acuerdo con este enfoque, se procedió a efectuar entrevistas individuales, primeramente con la directora para obtener el permiso necesario para llevar a cabo el estudio y conocer su punto de vista con respecto a la importancia de la comunicación entre los actores educativos, seguido de esto se entrevistó de manera conjunta a los maestros para conocer sus necesidades, así mismo realizó una entrevista grupal con los padres de familia y por otro lado con los alumnos para conocer sus inquietudes y necesidades surgidas debido a la mala comunicación que existe entre cada uno de los actores involucrados en la secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen.

De manera simultánea se investigó información ya existente recabada de artículos y libros de tal forma que los datos encontrados se complementen y se integren con la

información otorgada por los actores del proceso educativo. Por último se pretende realizar una encuesta con el propósito de evaluar los beneficios que se obtienen mediante la plataforma tecnológica de comunicación implementada en la institución.

### **3.2. Diseño de la investigación**

En el desarrollo del proceso de la presente investigación se tomaron en consideración el escenario de estudio así como el problema de investigación, por lo que se eligió el diseño de la teoría fundamentada, también llamada teoría sustantiva, la cual, tiene como finalidad encontrar nuevas formas de comprender sucesos que se llevan a cabo en ambientes naturales (Draucker, citado por Baptista, Fernández y Hernández, 2010).

De acuerdo con Baptista, Fernández, y Hernández (2010), esta teoría se adapta a un ámbito específico de estudio, que en este caso es la secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen, ubicada en Ciudad Juárez, Chihuahua. “El planteamiento básico del diseño de la teoría fundamentada es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos de la investigación” (Baptista, Fernández y Hernández, 2010, p. 493); por lo que no se basa únicamente en los datos obtenidos de investigaciones anteriores sino que ésta se complementa con la información otorgada por los participantes.

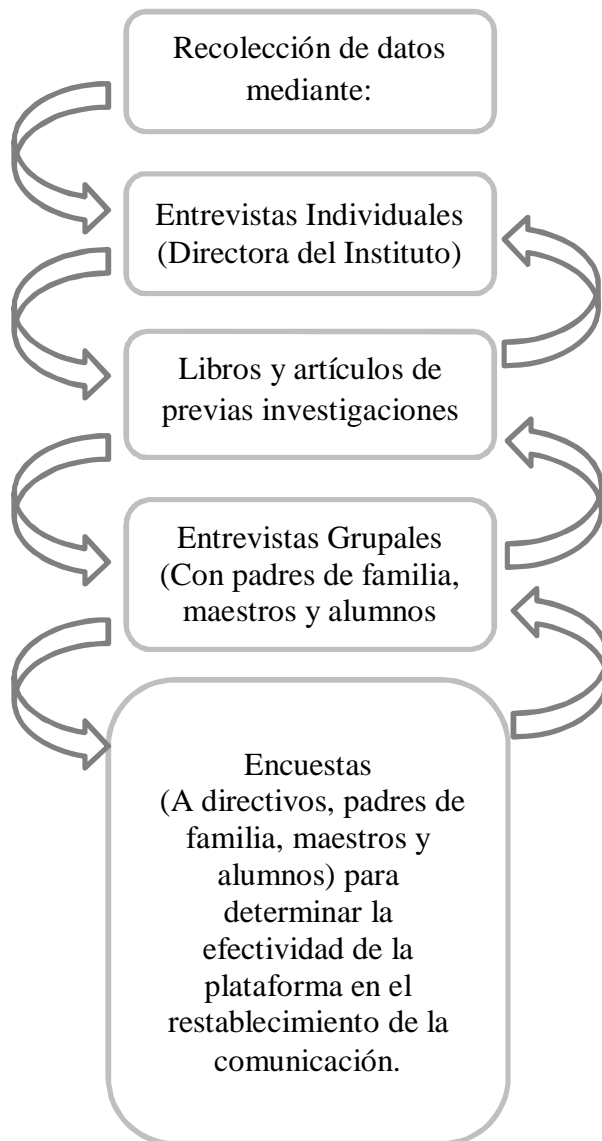
La teoría fundamentada, según Carrero, Soriano y Trinidad (2006), se centra en el análisis de la información en donde se recogen datos, se analizan para luego volver a recoger nuevos datos hasta saturar la información. Dentro de la teoría fundamentada se eligió el uso del diseño emergente, creado por Glaser, que de acuerdo con Baptista,

Hernández y Fernández (2010), surge mediante la codificación abierta de donde a su vez se generan las categorías, que al conectarlas se construye la teoría.

Por otro lado, según Galeano (2004), el diseño emergente tiene la característica de irse configurando de acuerdo a las condiciones y avances sobre los nuevos conocimientos de la investigación. Cabe destacar que de acuerdo con los autores Baptista, Hernández y Fernández (2010, p. 497), “la teoría proviene de los datos en sí, no es forzada en categorías”, lo que permite el surgimiento de posibles nuevos temas a abordar ya sea que estén relacionados de manera directa o indirecta, pero que al final de cuentas están vinculados al tema central que se está investigando; que en este caso, como ya se ha mencionado anteriormente, consiste en la implementación de una plataforma tecnológica de comunicación en la secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen con la finalidad de mejorar y mantener la comunicación entre los actores educativos de dicha escuela.

### 3.3. Recolección de datos

Figura 1.  
*Esquema utilizado para la recolección de datos.*





### **3.4. Contexto sociodemográfico**

Ciudad Juárez es uno de los 67 municipios que integran el estado de Chihuahua. Se ubica en la cabecera norte del estado y colinda con la ciudad de El Paso, Texas, al sur de Estados Unidos. Su principal actividad económica es la industria manufacturera, en donde trabajan tanto hombres como mujeres, ya que de acuerdo con Ampudia (2009), en el último siglo la mujer se ha incorporado a la actividad laboral remunerada, lo que ha propiciado el aumento de familias que cuentan con doble ingreso. Ciudad Juárez está conformada por 8 localidades; sin embargo, es en este municipio en donde se encuentra la mayor parte de la población, que de acuerdo con datos del INEGI arrojados en el 2010, es de alrededor de 1.3 millones de habitantes en donde el 29.8% de la población es menor de 14 años y el 92.2% de los niños que están entre el rango de 5 a 14 años asiste a la escuela.

En relación con el Departamento de Estadística de Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH, 2012), existen en Ciudad Juárez 150 escuelas secundarias, entre públicas y particulares. Según los datos revelados por el INEGI en el 2010, desafortunadamente solo el 64.2% de la población mayor de 15 años cuenta con una instrucción post-primaria, lo que indica un nivel de deserción muy alto en los jóvenes al cursar la secundaria.

Los motivos por los cuales los jóvenes deciden abandonar sus estudios son innumerables ya que el rango puede oscilar desde motivos económicos, embarazo, rebeldía, bajo rendimiento académico, problemas de salud, entre otros. A excepción de los problemas económicos o de salud, que corresponden a otros estudios, el resto de las causas se puede prevenir o solucionar mediante una comunicación abierta y directa con

los estudiantes, de manera que estos cuenten con la información adecuada que les permita superar las situaciones a las que se enfrentan.

Sin importar el nivel socioeconómico al que pertenezcan los adolescentes, los cambios por los que atraviesan en esta etapa pueden representar problemas serios si no son detectados de manera oportuna o si no son atendidos y encauzados de manera adecuada, sobre todo si al enfrentar dichos problemas no cuentan con una buena comunicación con sus padres. Se requiere que los padres de familia y maestros estén el tanto sobre lo que acontece en la vida de estos. La forma de lograrlo es mediante la comunicación.

Para la realización del presente estudio se eligió trabajar con los alumnos que cursan el primer grado de secundaria particular a la que asisten adolescentes de clase media de Ciudad Juárez, Chihuahua.

### **3.5. Sujetos de estudio**

La secundaria particular Elisa Griensen, se seleccionó debido a que padres de familia pertenecientes a esta institución mostraron su inquietud generada por la desinformación que existe, lo que ha ocasionado cierta desorganización en relación con las actividades y tareas escolares. Por otro lado, maestros de la misma institución educativa externaron sus preocupaciones en relación a la escasa o nula comunicación que tienen con los padres de familia, en especial en el área de primero de secundaria, en donde los adolescentes se enfrentan al cambio de estructura escolar al tener un maestro por cada asignatura, un horario más prolongado y una mayor independencia, a tal grado que en ocasiones, los padres no conocen a los maestros de sus hijos.

De acuerdo con Méndez (2007), los objetivos primordiales de la educación son la socialización y la promoción del desarrollo personal, pero cuando se presentan problemas de comunicación se dificulta también la interacción con los alumnos, en especial con los adolescentes, ya que durante esta etapa se generan diversos tipos de cambios, muchos de los cuales pueden pasar desapercibidos en ciertos adolescentes, mientras que en otros puede representar verdaderos cambios de humor incluso depresión; lo que en ocasiones interfiere o dificulta la relación con los adultos, en especial cuando se desconoce la situación; al respecto Saavedra (2004), expresa que debido a los cambios físicos, funcionales, psicológicos sociales y culturales por los que atraviesan los adolescentes, los padres de familia y maestros presentan problemas para comprenderlos, por lo que las posibilidades de intervención oportuna en situaciones de riesgo para los adolescentes se reducen y lograr los objetivos primordiales de la educación se torna sumamente complicado.

Por esta razón se decidió restablecer la comunicación entre padres de familia, maestros, alumnos y directivos del primer grado de secundaria, con la finalidad de mejorar en los adolescentes los siguientes factores: la autoestima, el dominio de sí y la confianza, así como restablecer la autoridad por parte de los maestros y padres de familia (Gallego, 2006).

En base a lo anterior mencionado, se seleccionaron como sujetos de estudio a los alumnos, padres de familia, maestros y directivos del primer año de secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen.

Para lograr restablecer la comunicación entre los autores educativos se deben tomar en cuenta ciertos factores que afectan la comunicación. Entre ellos se encuentra el

problema por parte de los padres de familia para coincidir con los horarios de las juntas escolares debido a que trabajan. Es por ello que se propuso usar como canal de comunicación una plataforma tecnológica que permita a cada uno de los involucrados estar en contacto con el resto de tal forma que se refuerce la comunicación.

### **3.6. Población**

Según lo expuesto por Saavedra (2004, p. 1), “la adolescencia se concibe como una etapa del desarrollo humano situada entre los 12 y 18 años de edad, se inicia con los cambios fisiológicos de la pubertad y termina cuando se alcanza el estatus sociológico de adulto”. Por su parte Platón (citado por Saavedra, 2004, p. 2) “afirmaba que la adolescencia es una edad de una excitabilidad excesiva, de un placer sin fin por las discusiones, y de una soliviantada emotividad. Es por esta razón que se optó por realizar el presente trabajo con adolescentes del primer grado de secundaria, que es la etapa en donde se comienzan a presentar los cambios.

Con respecto a la población seleccionada; las personas que conformarán el grupo a estudiar serán los 10 alumnos que conforman el 1° grado de secundaria, 10 de los 20 padres de familia, 6 de los 12 maestros, 1 tutor y los 3 directivos, por lo que la población constará de 30 personas, involucradas en el primer grado de la Secundaria particular del Instituto Bilingüe Elisa Griensen de Ciudad Juárez Chihuahua.

### **3.7. Muestra**

Como se ha mencionado anteriormente, el enfoque metodológico de la investigación será el cualitativo. Para elegir la muestra se determinó seleccionar el tipo de muestra intencionada. De acuerdo con Baptista, Hernández y Fernández (2010, p.

394), la selección de la muestra en las investigaciones cualitativas son “grupo de personas, eventos, sucesos comunidades etc. sobre el cuál se habrán de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”.

Para determinar el tamaño de la muestra Baptista, Hernández y Fernández (2010), comentan que se requiere analizar el número de casos que el investigador puede manejar en relación con los recursos con los que cuenta, así mismo se debe tener presente el tiempo con el que se cuenta para la recolección de datos para de esta manera lograr abarcar todos los casos de manera adecuada y ordenada y así evitar contratiempos.

Tabla 1.  
*Presenta los elementos y el tamaño de la muestra.*

Participantes	Tamaño del universo	Porcentaje estimado de la muestra	Muestra
Alumnos	10	100%	10
Padres	20	50%	10
Maestros	12	50%	6
Tutor	1	100%	1
Directores	3	100%	3

### **3.8. Instrumentos de recolección de datos**

Dentro del enfoque cualitativo, se pretende obtener datos de personas, comunidades, situaciones, entre otros; mismos que posteriormente serán transformados por el investigador en información (Baptista, Hernández y Fernández, 2010). De acuerdo con estos mismos autores (2010), el investigador, a través de entrevistas, observaciones

directas y documentos, recopila la información otorgada por las unidades de análisis, ya sean personas o casos; posteriormente, mediante programas tecnológicos como pueden ser Atlas.ti o Decision Explorer, se lleva a cabo el análisis de dicha información.

Al realizar una investigación de corte cualitativo, según Lofland (citado por Baptista, Hernández y Fernández, 2010) se deben tomar en cuenta diferentes tipos de unidades de análisis como son: los significados, las actividades rutinarias que realizan las personas, los eventos sobresalientes y los efectos que causan, encuentros entre dos o más personas, los roles que desempeñan, las comunidades, culturas, estilos de vida, entre otros. El tomar en cuenta todas las unidades de análisis, permite a los investigadores tener un panorama más amplio del caso de estudio y por lo tanto mayores herramientas para realizar las interpretaciones. Así mismo, es importante tomar en cuenta otras herramientas que los investigadores cualitativos deben poseer; por ejemplo el tener la capacidad de escuchar y de observar, de interpretar, ya que, de acuerdo con Baptista, Hernández y Fernández (2010), es necesario prestar atención a elementos específicos como son el entorno, las características de los participantes, las actividades que realizan, entre otras; obviamente tomando en cuenta que se puede hacer uso de los elementos que sean relevantes dentro de la investigación.

Para llevar a cabo una investigación cualitativa, se deben tomar en cuenta todos los aspectos antes mencionados y para recolectar la información se pueden utilizar diferentes herramientas, ya sea que se decida hacer uso de una o varias de ellas. Baptista, Hernández y Fernández (2010, p, 407), mencionan las siguientes herramientas: “Biografías e historias de vida; documentos, registros y artefactos; grupos de enfoque, entrevistas, observación, así como anotaciones y bitácoras de campo”.

En la presente investigación las herramientas de recolección de datos han sido, primeramente la investigación de documentos y registros relacionados a los problemas de comunicación que presentan otras instituciones en diferentes lugares, así mismo se han llevado a cabo entrevistas tanto de manera individual como de manera grupal, dentro de las cuales se han tomado anotaciones. Respecto al uso de entrevistas, en la recolección de datos cualitativos, Baptista, Hernández y Fernández (2010), expresan que se recurre a esta herramienta cuando el problema de estudio es difícil de observar; ya que en este caso, lo que ha sido posible observar han sido las consecuencias de la mala comunicación, pero la deficiencia en la comunicación en sí no se puede observar.

Se seleccionaron dichas herramientas con el propósito de conocer y comprender, las necesidades y problemas por los que los actores del proceso educativo están atravesando, en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen y en el resto del mundo, como consecuencia de la mala comunicación que existe entre los mismos. Al inicio de la investigación se llevaron a cabo una serie de entrevistas abiertas, con la intención de que cada grupo pudiera expresar sus propios comentarios, sin la presión del resto de los actores del proceso educativo, de tal forma que le permitiera al investigador conocer más a fondo el problema y contar con un panorama más amplio de la situación.

### **3.9. Procedimiento en la aplicación de instrumentos**

Para realizar la recolección de información es importante tomar en cuenta las características y los procedimientos de cada uno de los instrumentos a utilizar. Con la intención de llevar un orden en la investigación se desarrolló un plan de entrevistas en donde se tuvo siempre presente el objetivo de la misma (Ver Anexos 4 y 5). Como se

mencionó anteriormente, al inicio de la investigación se procedió a hacer entrevistas abiertas a cada uno de los grupos de actores educativos, en donde se plantearon dos de los cuatro tipos de preguntas, que de acuerdo con Grinnell, Williams y Unrau (citados por Baptista, Hernández y Fernández, 2010) pueden utilizarse. La primera de ellas consistió en hacer preguntas generales en relación a la comunicación, seguido de la importancia de mantener una buena comunicación en general y luego dentro del proceso educativo y por último se abordaron preguntas para ejemplificar la problemática surgida a raíz de la falta de comunicación (Ver Anexo 1). Seguido de esto se procedió a realizar una segunda entrevista con el propósito de conocer sobre las capacidades y el manejo de equipos de cómputo para saber si la aplicación de una plataforma tecnológica es viable en esta institución (Ver Anexo 2).

El siguiente paso consistirá en impartir a los maestros y directivos un curso sobre el manejo de plataformas tecnológicas de comunicación con la intención de brindarles las herramientas necesarias para la renovación constante de los temas, de manera que sean ellos mismos los encargados de mantener la plataforma vigente. Todo esto permitirá la viabilidad de la plataforma ya que de otra manera se requerirían de los servicios de personas especializadas en el diseño de plataformas, lo que elevaría los costos de mantenimiento de la misma.

Posteriormente se ofrecerá un segundo curso sobre el manejo habitual de una plataforma de comunicación, especialmente para los padres ya que los alumnos solamente requerirán de ciertas asesorías por parte de sus maestros, así como el navegar dentro de la plataforma para conocer su uso. Una vez que todos los actores del proceso educativo estén familiarizados y hayan hecho uso de la plataforma, se procederá a



realizar nuevas entrevistas a cada uno de los diferentes grupos con la intención de conocer los beneficios obtenidos con respecto al tema de comunicación.

### **3.10. Análisis de datos**

Una vez obtenidos los datos que de acuerdo con Baptista, Hernández y Fernández (2010), consisten en todo lo estudiado por el investigador y captado a través de los diferentes sentidos ya sea de manera visual, auditiva, mediante textos escritos, expresiones hechas por los participantes así como las narraciones del investigador; es necesario que este estructure los datos obtenidos de manera que puedan ser analizados.

Para facilitar el proceso de análisis de datos cualitativos se han creado diversos programas como el Atlas.ti cuyo propósito es segmentar los datos en unidades de significado mediante la codificación de los datos otorgados por el investigador, así mismo lleva a cabo conteos y visualiza la relación que el investigador establece entre las unidades, categorías, temas, por presentar algunos ejemplos (Baptista, Hernández y Fernández, 2010). Existe otro programa llamado Ethnograph que identifica y recupera textos de documentos; Nvivo, cuya fortaleza es crear matrices. Permite construir de manera jerarquizada grandes bases de datos, así mismo permite al investigador localizar textos mediante palabras o frases; El Decision Explorer permite al investigador visualizar relaciones entre conceptos en diagramas, facilita también al investigador encontrar las relaciones entre categorías. Es útil para visualizar hipótesis. Cabe aclarar que los programas antes mencionados funcionan con los datos y esquemas recuperados y elaborados por el investigador, lo que facilita el proceso de análisis pero sin sustituir la capacidad del análisis del investigador (Baptista, Hernández y Fernández, 2010).

A pesar de que en la investigación cualitativa no se sigue un patrón exacto para llevar a cabo el proceso de análisis de datos, según Baptista, Hernández y Fernández (2010), se requiere de un proceso ordenado para evitar la confusión, ya que estos autores afirman que el proceso de búsqueda de la información y al análisis de datos se lleva a cabo de manera simultánea es por esta razón que se requiere una constante organización de datos y la transcripción del material en donde se tomen en cuenta los principales criterios de rigor, validez y confiabilidad que son: Dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación.

El proceso sugerido por Baptista, Hernández y Fernández (2010), consiste en la recolección de datos otorgados por los participantes, los cuales son interpretados por el investigador, una vez realizado lo anterior se procede a la organización de los datos; durante la preparación de los datos para el análisis el investigador hace uso de una bitácora, lo que le permitirá documentar el proceso; la revisión de datos se lleva a cabo al transcribir toda la información recabada lo que le permite al investigador tener una idea más estructurada del material con el que cuenta; mediante la elección de unidades de análisis se obtienen los datos para posteriormente analizarlos y mediante la codificación obtener los resultados, ya que de esta manera es como se obtiene la codificación de un primer plano; para la codificación de un segundo plano es necesario comparar las categorías que surgieron para después agruparlas en temas; por último la generación de teorías, hipótesis y explicaciones se obtienen cuando las categorías y temas se relacionan y se clasifican.

### **3.11. Confiabilidad y validez**

Con la intención de realizar una investigación seria y veraz, es preciso tomar en cuenta aspectos que eviten que el investigador cometa errores como la dependencia, la cual pueda

ocasionar sesgos y por consiguiente afectar la investigación (Baptista, Hernández y Fernández, 2010). Así mismo es importante mantener la credibilidad, para ello Franklin, Neuman y Creswell (citados por Baptista, Hernández y Fernández, 2010) exponen una serie de medidas que el investigador debe utilizar, a continuación se mencionan algunas de ellas: Muestreo dirigido intencional, con el propósito de confirmar los datos obtenidos; otras medidas mencionadas también para la confirmación de los datos son la triangulación y la auditoría externa. La triangulación puede ser de teorías o disciplinas, de métodos y/o de investigadores, y la auditoría externa consiste en la revisión completa del proceso, por medio de una persona calificada. Se puede recurrir también a la comparación con otras teorías, así como la reflexión constante respecto al problema de estudio dejando de lado los prejuicios, creencias y concepciones del investigador, entre otras.

### **3.12. Aspectos éticos**

Cuando se realiza una investigación profesional debe ser siempre con el propósito de obtener un avance y/o una mejoría en el área en la que se esté trabajando; al respecto Tamayo (2004), expresa que la relación entre ética, ciencia e investigación se deben constituir a partir de la búsqueda de la verdad, la honestidad, el bienestar de la comunidad y su entorno, justicia y humildad, secreto profesional y ética profesional; por esta razón se debe tener siempre presente el evitar hacerles daño a los participantes ya sean personas, animales o plantas. De acuerdo con Namakfroosh (2005), al llevar a cabo una investigación se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos: En relación al trato hacia los participantes es de gran importancia el manejar la confidencialidad de la información otorgada por los participantes, derecho al bienestar, a conocer los objetivos del estudio, así como el saber los

beneficios y riesgos que implica el estar involucrados dentro del estudio y a retirarse en cualquier momento que el participante así lo desee. En relación con los investigadores se menciona la importancia sobre la responsabilidad en el manejo de los datos obtenidos, la honestidad, la precisión, el tipo de diseño de investigación y el efecto social que pueda producir dicha investigación. Es importante que el investigador tenga siempre presente que el valor de la dignidad de la persona humana está por encima de cualquier investigación y por lo tanto, es responsabilidad de este velar siempre por cumplir los aspectos de ética de todos y cada uno de los participantes de manera que la investigación sea el medio que sirva al hombre y no al revés. Por esta razón, antes de iniciar la investigación se procedió a informar a cada uno de los participantes sobre los objetivos del presente estudio, así como sus derechos, por lo que se les brindó una carta de consentimiento informado para que pudieran constatar lo anterior mencionado (Ver Anexo 6).

### **3.13. Párrafo de cierre**

La intención de la presente investigación es proporcionar las herramientas de comunicación adecuadas a las personas involucradas dentro del proceso educativo de manera que el trabajo conjunto se facilite. Para conocer cada una de las necesidades e inquietudes de los participantes se requiere diseñar una investigación que se adapte a las necesidades de este proyecto en particular. Es entonces que se decide el enfoque metodológico, se eligen los sujetos de estudio y la muestra, así como los instrumentos para la recolección de datos y de manera conjunta se estudia el contexto sociodemográfico, entre otros procedimientos; todo ello con el objetivo de crear una plataforma que pueda ser utilizada por todas las personas que intervienen en el proceso educativo de la secundaria del

Instituto Bilingüe Elisa Griensen de manera que se resuelvan los problemas de comunicación que existen hoy en día lo que permitirá un mejor desarrollo para los alumnos de dicha institución.

## **Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados**

Debido a que el presente estudio se desarrolló mediante el uso del análisis cualitativo, las principales herramientas utilizadas para recabar la información fueron la encuesta, la entrevista individual y grupal así como la observación de campo. Cabe destacar que la recolección de dichos datos no se realizó de manera lineal. A medida que la información surgía ésta se organizaba y servía para preparar la siguiente herramienta de tal forma que fue posible ir depurando las entrevistas para posteriormente organizar los datos.

Tal como se menciona en el primer capítulo, el objetivo general consiste en diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de Secundaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua partiendo de la pregunta ¿De qué manera influye el uso de una plataforma tecnológica en el restablecimiento de la comunicación entre los actores del proceso educativo? A continuación se explica detalladamente el proceso que se llevó a cabo para recolectar la información así como los procesos utilizados para la interpretación de dicha información.

### **4.1. Resultados**

Primeramente se procedió a realizar un diagnóstico de los problemas y las necesidades que los actores del sistema educativo del Instituto presentaban, en relación a la comunicación; lo anterior se llevó a cabo mediante entrevistas grupales, divididas en diferentes categorías (directivos, maestros, padres de familia y alumnos). Como resultado de dichas entrevistas se destacó la necesidad de mejorar la comunicación principalmente entre

maestros y padres de familia ya que ambos expresaron el no poder coincidir en tiempo debido a los horarios de trabajo.

Una vez terminadas las entrevistas grupales, se realizaron encuestas con el propósito de conocer las habilidades en el manejo de herramientas tecnológicas que poseen cada uno de los actores, para asegurar que la implementación de una plataforma tecnológica sea una opción viable para mantener una comunicación fluida y constante.

Posteriormente, tomando en cuenta las necesidades expresadas por los participantes, se procedió a diseñar la plataforma tecnológica y de manera paralela se llevaron a cabo las entrevistas individuales con el objetivo de poder profundizar en la investigación.

Es importante señalar que la inmersión del investigador en el ambiente escolar por más de tres meses, así como el uso de una bitácora de campo, fueron herramientas realmente útiles que permitieron tener una mejor perspectiva y por lo tanto una información más completa respecto al tema de comunicación y las situaciones en torno a esta.

En general, los resultados obtenidos de las entrevistas reflejaron que la comunicación entre directivos, entre maestros, y entre directivos y maestros, es bastante buena ya que entre las partes existe apertura, confianza, respeto y una comunicación constante y directa. La comunicación entre alumnos es buena ya que conviven a diario, dentro y fuera de clases así mismo manifestaron mantener comunicación mediante medios electrónicos. Alumnos y maestros entrevistados estuvieron de acuerdo en que la comunicación es mejor entre alumnos y maestros de tiempo completo a diferencia de los maestros que asisten por horas. Por otra parte se identificó que la comunicación entre directivos y alumnos es buena a pesar de no ser frecuente; sin embargo, la disposición que existe por parte de los directivos permite a los alumnos acercarse a dialogar. La comunicación entre padres de familia y

maestros es casi nula, la causa de ello es la falta de tiempo por ambas partes y en algunos casos el problema se debe a la falta de disposición por parte de los padres. Se puede apreciar que la comunicación entre padres de familia e hijos también presenta deficiencias, los factores que intervienen son la falta de tiempo, en ocasiones la falta de disposición por ambas partes y en otras el factor es la falta de confianza o de apertura por parte de los hijos debido a los diferentes cambios por los que están atravesando a causa de la etapa de la adolescencia.

A continuación se presentan los resultados del estudio los cuales han sido clasificados en diferentes categorías.

La primera categoría consiste en clasificar los factores que benefician la comunicación: confianza, respeto, disposición, honestidad, claridad en el mensaje y el uso de herramientas tecnológicas.

La segunda categoría se refiere a los factores que afectan la comunicación, que de acuerdo con los participantes, los factores fueron los siguientes: desconfianza, falta de respeto, timidez, falta de disposición, falta de tiempo, no saber escuchar y falta de medios.

La tercera categoría menciona los beneficios que se obtienen cuando existe comunicación, la cual se subdivide en: buen entendimiento, mejores relaciones, aclarar dudas, solución de problemas, la obtención de resultados deseados así como el llegar a acuerdos.

La cuarta y última categoría consiste en conocer las herramientas que se utilizan dentro de la institución para mantener comunicación entre los actores del proceso educativo, de acuerdo a lo expresado por los participantes dichas herramientas consisten en la



utilización de medios electrónicos mediante el uso de Internet, como son el Facebook y el correo electrónico, el uso del teléfono/celular, circulares y recados.

Una vez obtenidos los resultados de las categorías se procedió a realizar un comparativo entre la calidad en la comunicación que mantienen cada uno de los participantes, los factores que intervienen en esta, las herramientas que se utilizan y los beneficios que se obtienen.

#### **4.2. Desarrollo de una plataforma educativa para favorecer la comunicación entre los actores del Instituto Bilingüe Elisa Griensen.**

La plataforma elegida para el Instituto Bilingüe Elisa Griensen ha sido, como se mencionó anteriormente, la plataforma Moodle. El motivo por el que se seleccionó dicha plataforma es debido a la amplia variedad de herramientas con las que cuenta, mismas que permiten a los usuarios el desarrollo de actividades y tareas que promueven el aprendizaje y la comunicación.

##### **4.2.1. Diseño de la plataforma**

Para conocer sobre la el diseño, la administración y el funcionamiento de plataformas Moodle, fue necesario que el investigador estudiara previamente el manejo de dicha plataforma, lo cual se llevó a cabo de manera simultánea a la investigación sobre la importancia de la comunicación dentro de un sistema educativo.

Después de haber realizado tanto las entrevistas en las que los participantes expresaron sus principales inquietudes y necesidades en lo relacionado a la comunicación; así como encuestas, sobre el conocimiento y el manejo de herramientas tecnológicas, se procedió a

desarrollar la plataforma en la cual se abrieron espacios llamados foros (Ver Anexo 7, figura 1), lo que les permitirá establecer el diálogo, trabajar en equipo y aclarar dudas, entre otras cosas, ya sea entre alumnos, alumnos y maestros, maestros, maestros y directivos, y padres de familia, así como de padres de familia y maestros/directivos, con la finalidad de promover la comunicación y eliminar la barrera del tiempo, ya que como mencionaron los participantes este factor es uno de los principales por los que no se cuenta con una buena comunicación, principalmente con los maestros que asisten de tiempo parcial y los padres de familia.

Cabe destacar que el manejo de la seguridad dentro de la plataforma es realmente importante, por lo que al entrar a dicha plataforma es necesario primero contar con el acceso otorgado previamente por la institución (Ver Anexo 7, figura 2); así mismo se catalogaron diversos tipos de usuarios como son el administrador general que en este caso es el investigador al igual que los directivos, lo que permite el diseño y control de todo lo que se publica; los maestros que es el segundo tipo de usuarios, los cuales tendrán acceso a la materia que imparten, calificaciones, calendario, entre otras actividades; también como usuarios se encuentran los alumnos y padres de familia, los cuales tendrán un manejo más restringido de la plataforma.

Se agregó también un calendario de las diferentes actividades académicas, deportivas, artísticas o extraacadémicas, que se llevan a cabo en la institución.

En este calendario (Ver Anexo 8, figura 3), los usuarios (maestros, directivos y alumnos) tienen la opción de separar las actividades generales, las actividades de cada materia, al igual que las actividades personales, lo que les traerá como beneficio una mejor administración del tiempo. Así mismo, el uso del calendario permitirá a los padres de

familia conocer con antelación las actividades, exámenes y tareas programadas por el instituto, con la intención de que estos brinden el apoyo necesario a sus hijos ya que según las personas entrevistadas, los padres de familia desconocen las tareas y/o actividades que deben realizar los alumnos por lo que estos, en ocasiones no cumplen con sus deberes académicos.

Se creó también un espacio para cada materia, en el cual los maestros podrán complementar los temas vistos en clase con tablas, diagramas, videos, y/o presentaciones, de igual manera tendrán la facilidad de programar las tareas y fechas de entrega de las diferentes actividades; dicho espacio también podrá ser consultado por los padres de familia, para que tengan conocimiento sobre los temas que sus hijos ven cada semana. Este apartado se contará también con un espacio para entrega de tareas (Ver Anexo 9, figuras 4 y 5).

Otra de las secciones con las que cuenta la plataforma es la de calificaciones, en donde los padres de familia tendrán acceso a las calificaciones de sus hijos mes con mes y de esta manera tener un mayor conocimiento sobre el desempeño académico, y en caso de ser necesario poder actuar de manera oportuna (Ver Anexo 10, figura 6).

Existe también un espacio creado con el propósito de subir fotografías de las diferentes actividades realizadas por alumnos del instituto, de tal forma que los padres que no pudieran asistir a dichas actividades tengan la opción de conocer, por medio de estas fotografías, lo ocurrido en la escuela y así motivarlos a participar en las próximas actividades o eventos.

Es importante destacar que la plataforma continúa actualizándose. Si bien se han incluido los elementos considerados por ahora más importantes, la intención es que esta se

mejore de manera continua. Por esta razón se les han propuesto a los maestros y directivos la capacitación mediante cursos, sobre el manejo de la plataforma con la intención de que sean ellos mismos los encargados de llevar a cabo la tarea de mantener vigente dicha plataforma.

#### **4.2.2. Implementación de la plataforma**

De acuerdo con la teoría encontrada y en relación con lo expresado por los diferentes autores consultados, se destaca la importancia de mantener una buena comunicación entre los actores del proceso educativo, así como la importancia del trabajo conjunto entre padres de familia, maestros y directivos; sin embargo, no siempre es posible llevarlo a cabo. Durante la presente investigación se pudo observar, en especial al inicio de esta, el interés por mejorar la comunicación entre las partes involucradas, sin embargo, cuando se les explicó a los maestros y directivos la importancia de conocer y aprender sobre el manejo de la plataforma y así lograr mantenerla vigente, el ánimo de estos decayó ya que algunos de ellos manifestaron no tener conocimientos en el manejo de la tecnología.

Ya sea por falta de tiempo, de conocimientos o de interés, se pudo observar que a los maestros les pareció complicado llevar a cabo esta actividad propuesta, que tal como lo señala Amador (2003), el desconocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas y la falta de tiempo dan como resultado una resistencia al uso de las tecnologías.

Se les explicó a los directivos la importancia de que maestros y directivos tomaran un curso de capacitación para conocer todas las herramientas y los beneficios que se obtienen de estas. Esta propuesta fue hecha tomando en cuenta la importancia de preparar a los maestros en el uso e implementación de la tecnología en el aula, ya que de acuerdo con Chehayabar (citado por Amador, 2003, p. 167), “el desarrollo inusitado del conocimiento y

la tecnología de la comunicación repercutirá en la formación de profesores quienes tendrán que formarse dentro de las teorías que los avances tecnológicos sustentarán, para complementar su formación...”.

Desafortunadamente no se logró acordar una fecha para llevar a cabo el curso. Tiempo después se les entregó una carta a cada uno de los actores (maestros, directivos, alumnos y padres de familia) en donde se les daba a conocer la dirección de la plataforma, el correo electrónico, el nombre del usuario y la contraseña y se les invitaba a hacer uso de estas herramientas, para motivar el interés sobre su uso.

Según comentarios hechos por los alumnos, únicamente una maestra hizo uso del correo electrónico y solicitó a los alumnos la entrega de tareas por medio de este medio. Debido a esto se procedió a solicitar, mediante una carta dirigida a cada uno de los maestros, el plan de trabajo de la unidad en curso con la intención de que el mismo investigador mantuviera vigente la plataforma, sin embargo, no se obtuvo respuesta, a excepción de una maestra.

Al proceder a explicarles a los alumnos el manejo de la plataforma estos se vieron entusiasmados ya que la maestra antes mencionada brindó al investigador los temas y las actividades a realizar en el bloque IV para que este los subiera a la plataforma; por desgracia tiempo después no volvió a proveer de información al investigador y de acuerdo a la actividad observada dentro de la plataforma y a comentarios expresados por los alumnos, estos terminaron por desmotivarse. Así que se les solicitó a los directivos el calendario de actividades generales para volver a motivar a todos los usuarios, dicho calendario informaba sobre las fechas de los exámenes del mes de febrero así como las actividades extraacadémicas que se llevarían a cabo en el mes.

Posteriormente se procedió a mostrar la plataforma a los directivos y una vez más se les explicaron los beneficios que esta puede ofrecer a los usuarios, así mismo se volvió a solicitar, por medio de estos, el plan de trabajo de cada uno de los maestros para que el investigador se hiciera cargo de agregar dicha información a la plataforma, a pesar del interés mostrado por los directivos al observar la plataforma con los avances no se obtuvo respuesta por parte de los maestros.

Durante la investigación se pudo observar cierta resistencia por parte de los maestros ya que como comenta Pérez (2005), existen profesores que consideran que la implementación de tecnología en el aula puede destruir la metodología empleada en años anteriores. Sin embargo el cambio en la educación, en cuanto a la implementación de la tecnología, es inminente. A pesar de detectarse en los actores del sistema educativo cierta resistencia al cambio, eventualmente los avances en el ámbito pedagógico se irán presentando ya que la tecnología progresa de manera vertiginosa y no es posible ignorarla o detenerla ni en el campo educativo, ni en ningún otro.

Aunque cabe señalar que, el uso de la tecnología de acuerdo con Pérez (2005), no sustituye al profesor, al igual que no resuelve los problemas de fracaso escolar, ni de motivación, entre otras cosas ya que no es ese su objetivo; por lo que no hay que tener temor al usar la tecnología en las escuelas, muy por el contrario, se debe aprovechar y tratar de obtener ventajas que permitan el desarrollo de los estudiantes. Así mismo, al haberse detectado problemas de comunicación en la Institución investigada, es un hecho que no se puede ignorar ya que de hacerlo surgirían mayores problemas en donde los principales afectados serían los alumnos. Ya que en el desarrollo escolar intervienen diversos factores

como son el estado de ánimo, la comprensión de los temas, el apoyo en casa, así como también los problemas familiares (Catalán y Egaña, 2004).

Por todo lo anterior mencionado, la comunicación entre los actores es una parte fundamental que no se debe descuidar y de ahí la importancia de hacer uso de herramientas que permitan a las partes el mantenerse en contacto teniendo como finalidad el brindar apoyo a los estudiantes.

### **4.3. Diagnóstico para la elaboración de la plataforma.**

#### **4.3.1. Concepto de comunicación**

Durante la entrevista se le preguntó a cada uno de los participantes sobre los principales factores que benefician la comunicación. Todos los participantes tuvieron claro el concepto de comunicación así como los factores que la benefician, los factores que la afectan, los beneficios que se obtienen cuando existe una buena comunicación además de conocer las herramientas que se utilizan dentro del Instituto para mantener la comunicación entre las partes. Dichos factores conforman las principales categorías del estudio. Posteriormente se procedió a investigar sobre la comunicación que existe entre cada uno de los actores del proceso educativo, haciendo un comparativo entre esta y los factores antes mencionados.

#### **4.3.2. Factores que benefician la comunicación**

A continuación se presentan los factores que benefician la comunicación de acuerdo con los participantes.

Confianza. Estudiantes, directivos, maestros y padres de familia estuvieron de acuerdo en que la confianza es uno de los factores más importantes para que se dé una buena comunicación; de acuerdo con lo anterior Parellada (2003), menciona que para llevar a cabo una buena comunicación es importante tomar en cuenta el clima afectivo, esto es la empatía y la confianza. Al respecto los participantes expresan lo siguiente:

Alumno 8. “Hay personas con las que puedes platicar y personas con las que no puedes, pues es según la confianza que le tengas a esa persona”.

Maestro 1. “Pues yo creo que es la confianza uno de los factores más importantes”.

Directivo 3. “Primero confianza con la persona o con el grupo a comunicarse; que no haya inhibición”.

Respeto. Es considerado también como factor que beneficia la comunicación en general; sobre todo al tratarse de una institución educativa ya que de acuerdo con Echeverri (2007), para lograr un ambiente armónico dentro del salón de clases es muy importante el establecer el auto-respeto y el respeto por los demás. En relación con lo anterior, los participantes expresaron lo siguiente:

Padre 1. “El respeto, el saber dirigirte a otras personas de manera adecuada”.

Alumno 2. “Las personas te van a platicar más cosas si eres respetuoso”.

Disposición. Consiste en brindar la atención y el tiempo adecuados para atender al interlocutor; sobre ello los participantes mencionaron lo siguiente:

Maestro 4. “Qué tanta disponibilidad de la persona para escuchar al otro”.

Padre 6. “Prestar oídos a lo que nos están diciendo”.

Alumno 3. “Cuando necesitas platicar con alguien y esa persona sí te hace caso”.



Honestidad. Se consideró como otro de los factores que benefician la comunicación, ya que de acuerdo con Aguilar (2002), al comunicarnos es importante expresar las ideas, sentimientos, inquietudes, necesidades o las expectativas que se tienen de manera que el interlocutor conozca realmente lo que la persona requiere. Al respecto los entrevistados mencionaron lo siguiente:

Alumno 10. “No debes ser mentiroso con las demás personas”.

Maestro 5. “Considero que la honestidad es el factor más importante”.

Claridad en el mensaje. Es importante buscar que el mensaje que se desea transmitir sea el adecuado, sencillo, utilizando el lenguaje adecuado, el tono de voz correcto, así como expresiones claras de manera que el receptor no tenga problemas para entender el mensaje; sobre este factor se expresó lo siguiente:

Maestro 4. “Es importante saber expresarte para que los demás te entiendan”.

Maestro 2. “En mi punto de vista, debe haber claridad en el mensaje”.

Herramientas tecnológicas. Dichas herramientas son especialmente utilizadas por los alumnos, ya que de acuerdo a lo expresado por ellos, estas herramientas les permiten mantener la comunicación con el resto de sus compañeros estando ya fuera de la institución; con respecto a lo anterior, Callejo, Fernández, González y Ruiz (2004), comentan que los nuevos medios de comunicación permiten superar las barreras de espacio y tiempo. Los comentarios que se hicieron al respecto fueron:

Maestro 2. “Se debe echar mano de las herramientas de comunicación, como en este caso puede ser el uso de la tecnología que ahora está presente en nuestras vidas”.

Alumno 9. “Si faltas a la escuela, pues ya les preguntas a tus compañeros la tarea por el Facebook”.

### **4.3.3. Factores que afectan la comunicación.**

Dentro de los factores que afectan la comunicación, según lo expresado por los participantes, algunos son los opuestos a los factores anteriormente mencionados. A continuación se presenta la lista de las siete subcategorías.

**Desconfianza.** Es lo opuesto a la confianza, el no tener la seguridad de acercarse a la otra persona para compartirle intimidades ya sean sentimientos o ideas. En relación a este factor se comentó lo siguiente:

Alumno 4. “Si tienes una amiga que te cuenta algo y te dice que no se lo digas a otra persona y si tú vas y le dices ya no va a haber la misma comunicación”.

Maestro 2. “En nuestro caso debemos cerciorarnos que los alumnos no desconfíen de nosotros y quizá de esa manera hasta podemos ayudarlos”.

**Falta de respeto.** Se da cuando una persona agrede a otra, ya sea de manera física, o verbal. Cuando este factor se presenta dentro del salón de clases, los alumnos se cierran al diálogo, dejan de externar dudas, expresar ideas y de participar; lo que puede influir en el desarrollo académico del estudiante. Como muestra de lo anterior mencionado se expresan los comentarios de un alumno y un maestro:

Maestro 4. “Yo considero que el respeto es básico”.

Alumno 2. “Se afecta la comunicación cuando la gente grita o dice groserías”.

**Timidez.** Es un factor que está ligado con la falta de respeto ya que el primero es consecuencia del segundo, cuando un alumno recibe burlas y faltas de respeto en general, tiende a comportarse de manera tímida. En relación a este factor los alumnos comentaron lo siguiente:

Alumno 6. “Hay veces que eres muy tímido y aunque tengas confianza con esa persona te da miedo decirle”.

Alumno 5. “Pues a veces sí me da vergüenza preguntar porque no quiero que se burlen de mí mis compañeros”.

Falta de disposición. En ocasiones se confunde con la falta de tiempo, sin embargo, a diferencia de este, la falta de disposición se presenta cuando la persona decide anteponer otras actividades o simplemente evadir de manera deliberada la comunicación. Sobre este tema maestros y padres hablan al respecto:

Maestro 2. “Cuando no hay una buena disposición de ambas partes esta se entorpece”.

Padre 5. “En ocasiones la gente no tiene disposición para comunicarse”.

Maestro 4. “Los papás se esperan a que nosotros (los maestros) les hablemos y ellos no nos hablan para saber el comportamiento o los avances de sus hijos”.

Falta de tiempo. Es uno de los factores más comunes que afectan la comunicación debido al acelerado ritmo de vida que se lleva hoy en día, desafortunadamente es una de las principales causas que debilita las relaciones interpersonales, en especial entre padres e hijos lo que puede ocasionar serios daños en el desarrollo de estos ya que de acuerdo con lo expresado por Carrasco (2007), la comunicación que se da entre los miembros de la familia está estrechamente vinculada al rendimiento escolar de los hijos. De acuerdo a lo antes mencionado, los participantes expresaron lo siguiente:

Maestro 7. “A veces cuando trabajamos y también por el tipo de vida que llevamos no tenemos tiempo para hablar”.

Directivo 2. “Es común que los papás no dialoguen con sus hijos porque salen muy tarde del trabajo”.

No saber escuchar. Esto se refiere a dos cosas, la primera puede ser el no tener la intención de conocer el punto de vista de la otra persona o simplemente no tomarlo en cuenta; por otro lado puede referirse a no prestar atención de manera correcta a lo que el interlocutor dice, por lo que se pueden ocasionar malentendidos. Al respecto un padre de familia comenta lo siguiente:

Padre 2. “Me ha tocado ver que cuando hay trabajo en equipo los muchachos no se ponen de acuerdo porque no saben escuchar al resto del grupo”.

Falta de medios. Como se ha mencionado en reiteradas ocasiones, el acelerado ritmo de vida, en ocasiones impide que las personas tengan la oportunidad de mantener una comunicación directa, por lo que el contar con medios de comunicación facilita la comunicación entre las personas. Los actores comentan a continuación sobre este factor:

Directivo 3. “En ocasiones la falta de medios es el medio que más influye”.

Alumno 10. “Hoy en día si no tienes teléfono o internet se complica comunicarte con otras persona”.

#### **4.3.4. Beneficios que se obtienen con la comunicación**

Dentro de esta categoría se agruparon las expresiones hechas por los participantes en siete subcategorías:

Buen entendimiento. Es el primero de los beneficios que se obtienen mediante la comunicación, lo que evita confusiones. Respecto al buen entendimiento, los participantes comentaron:

Alumno 5. “...que no tengamos malos entendidos, que se entiendan bien las instrucciones...”

Maestro 1. “Cuando hay una buena comunicación se entienden mejor las personas”.

Mejores relaciones. Lo expresado por todos los participantes como resultado de una buena comunicación se obtienen mejores relaciones, esto es muy interesante ya que se demuestra una vez más que para el ser humano es importante relacionarse y convivir con las personas que lo rodean. Según Posada, Gómez y Ramírez (2005, p. 76), “la persona se realiza en la comunicación”. Con esto, los autores se refieren a que cuando hay interacción y solidaridad entre las personas, obviamente haciendo uso de la comunicación, se da un crecimiento significativo de manera personal. Sobre mejorar las relaciones los participantes comentaron:

Alumno 4. “Cuando tienes buena comunicación puedes hacer amigos”.

Padre 2. “Las relaciones interpersonales se dan más fluidas”.

Maestro 1. “Existe una mayor convivencia”.

Alumno 3. “Puedes conocer mejor a una persona y ser su amiga”.

El aclarar dudas surgió como otra de las subcategorías expresada sobre todo por los alumnos, ya que estos la consideran como una de las principales ventajas de la comunicación misma que les ayuda en su quehacer diario dentro de la escuela. Al respecto se mencionó lo siguiente:

Alumno 8. “Cuando te comunicas bien, pues, puedes aprender nuevas cosas”.

Directivo 2. “Considero que se pueden aclarar muchas dudas”.

Solución de problemas. Este apartado está ligado con el anterior ya que al aclarar dudas también se pueden solucionar problemas. Sobre lo anterior, los entrevistados comentaron lo siguiente:

Alumno 5 “Si tienes un problema y se lo cuentas a alguien esa persona te puede ayudar”.

Directivo 1. “La resolución de problemas de toda índole”.

Obtención de resultados deseados. Este beneficio se obtiene como resultado de una buena comunicación al evitarse malentendidos en el proceso de la realización de una actividad o proyecto. En relación a este beneficio los participantes comentaron:

Padre 6. “Se realizan bien las actividades y los trabajos, en tiempo y en forma”.

Maestro 2. “Es más fácil lograr los objetivos”.

Acuerdos. Según lo expuesto por Estévez, Jiménez, y Musitu (2007), es mediante la negociación que se llega a un acuerdo de manera que las partes involucradas queden satisfechas con los resultados. La única manera de llegar a dichos acuerdos es mediante la comunicación. Las personas entrevistadas comentaron lo siguiente respecto a este punto:

Alumno 9. “Llegas a un acuerdo y se evitan las peleas”.

Maestro 1. “Pues, se pueden alcanzar importantes acuerdos”.

#### **4.3.5. Herramientas que se utilizan en la comunicación**

En la actualidad existen gran cantidad de herramientas que sirven para mantener comunicación entre las personas, en especial cuando estas se encuentran en diferentes ubicaciones. Al preguntarle a los alumnos sobre cuáles eran las herramientas más utilizadas por ellos para estar en contacto con el resto de la comunidad educativa respondieron que principalmente el Facebook, el correo electrónico así como a través del teléfono. Sobre el uso de estas herramientas los participantes comentaron lo siguiente:

Padre 3. “Veo que mi hijo se comunica con sus amigos y con algunos de los profes por el dichoso Facebook”.

Maestro 1. “Les di a mis alumnos mi cuenta de Facebook y a veces en las tardes entran a platicar y pues ahí platico con ellos un rato”.

Alumno 5. “Algunas veces que no entiendo la tarea le hablo a mi maestra al celular”.

Padre 7. “Es común que nos comuniquemos con otros padres por teléfono”.

Directivo 2. “Si necesitamos hablar con los padres de familia les llamamos por teléfono para programar una cita”.

A diferencia de los alumnos, los maestros mantienen comunicación con los padres de familia mediante circulares y recados que se envían en el control de tareas. Al respecto comentaron lo siguiente:

Padre 3. “Se supone que el control de tareas es un medio para comunicarnos con los maestros”.

Alumno. 6. “Si la maestra le quiere decir algo a mi mamá le escribe un recadito en mi control de tareas y luego yo se lo enseño a mi mamá”.

Alumno 2. “Siempre nos entregan una circular con un calendario para que sepamos cuando son los exámenes”.

Ya catalogados los conceptos relacionados con la comunicación se procedió a comparar y analizar dicha información con los datos obtenidos en relación a la calidad de comunicación que existe entre cada uno de los actores involucrados en el proceso educativo. Una vez más se presentan los resultados agrupados en subdivisiones: Comunicación entre alumnos, entre maestros, entre alumnos y maestros, entre directivos, entre alumnos y

directivos, entre maestros y directivos, entre padres e hijos, entre padres y maestros, entre padres y directivos, así como entre padres de familia.

#### **4.4. Comunicación entre los actores involucrados en el sistema educativo.**

##### **4.4.1. Comunicación entre alumnos**

La comunicación entre alumnos, según lo expresado por ellos mismos, así como por los maestros, padres de familia y directivos es, en general, muy buena. La comunicación se da de manera cordial, entre ellos existe amistad, confianza y respeto. Se observa que una de las ventajas con las que cuenta el grupo es que está formado por un número reducido de alumnos y se conocen de años anteriores.

Los alumnos comentan que gracias a que existe la confianza entre ellos se pueden aclarar dudas respecto a las tareas o temas vistos en clase; en relación a ello Echeverri (2007), comenta que las relaciones interpersonales están relacionadas de manera directa con el éxito en la tarea educativa. Por su parte Smilansky (citado por Saavedra, 2004), expresa que la socialización de los alumnos en la escuela es muy importante ya que favorece el rendimiento escolar, los valores, las actitudes así como las habilidades intelectuales.

Es importante atender a las señales que aparecen cuando la comunicación no se da de manera adecuada para poder solucionarla a tiempo. Como ejemplo puede mencionarse un incidente suscitado hace cuatro años, entre alumnas de primaria, en el cual una de las alumnas tuvo problemas para relacionarse con el resto de las compañeras, lo que ocasionó un aislamiento y depresión por parte de esta alumna; pero durante la entrevista, ella misma comenta que gracias a la intervención oportuna de la directora académica, mediante



dinámicas y actividades que propiciaron el diálogo e interacción entre compañeras, el problema se solucionó y a la fecha mantiene una buena relación con ellas.

Los alumnos manifestaron tener comunicación constante con el resto de sus compañeros aun fuera del horario de clases, mediante el Facebook o por teléfono ya sea para atender asuntos relacionados con la escuela y las tareas o simplemente para platicar. Al respecto padres de familia manifestaron no estar de acuerdo en que los alumnos utilicen el Facebook como herramienta para intercambiar información relacionada con las tareas ya que en ocasiones utilizan esta herramienta como pretexto para permanecer largas horas en el Facebook. Al respecto señalaron lo siguiente:

Maestro 4. “En general todos los alumnos se llevan bien yo veo que entre ellos hay bastante confianza”.

Alumno 1. “Antes no me llevaba tan bien con mis compañeras, pero desde que la miss (directora) nos puso dinámicas las conocí mejor y ahora en secundaria ya nos llevamos bien”.

Alumno 5. “Yo hablo con mis compañeros y también con mis amigos por el Facebook”.

Alumno 1. “Si falté a clases o lo que sea, pues nomás entro al Facebook para saber que encargaron de tarea”.

#### **4.4.2. Comunicación entre maestros**

El ambiente que se vive entre maestros es cordial. La comunicación entre maestros es muy buena, entre los maestros de tiempo completo se da de manera diaria. Se puede observar que las relaciones también son de amistad ya que las maestras se frecuentan

después de clases para celebrar algún cumpleaños o día especial, lo cual es bueno ya que de acuerdo con Echeverri (2007), es importante dedicar tiempo a socializar con los compañeros de trabajo.

Los factores que principalmente se identifican son la sinceridad, el respeto y la disposición. Lo que destaca como beneficios. Un buen entendimiento, mejores relaciones, organización y acuerdos. Como muestra de ello se presenta los siguientes comentarios hechos por los participantes:

Maestro 5. “Es muy buena, cuando tenemos un nuevo proyecto y lo compartimos con los demás, todos hacemos sugerencias”.

Alumno 4. “Con los maestros que más comunicación he tenido es con los que están aquí siempre”.

Maestro 1. “Mantenemos comunicación de manera mensual para hablar sobre lo que vamos a hacer”.

Directivo 2. “Muy buena yo creo que nos hemos integrado muy bien, estamos todas en la misma línea en lo que queremos”.

#### **4.4.3. Comunicación entre alumnos y maestros**

Entre alumnos y maestros la comunicación es bastante buena ya que también se lleva a cabo de manera diaria, sin embargo, ambas partes están de acuerdo en que la mejor comunicación se da entre los alumnos y los maestros que están de tiempo completo en la escuela.

De acuerdo con Sanz (2005 p. 12), “el discurso del profesor en el aula constituye siempre un modelo para los alumnos, no sólo de conocimiento y uso de la lengua, sino

también de habilidades comunicativas...” y una muestra de ello es que los alumnos manifiestan tener mayor confianza a sus maestros para tratar temas personales que con sus padres.

Los participantes manifiestan que los factores que han beneficiado la comunicación han sido la disposición por parte de los maestros para atender y escuchar a los alumnos, así mismo se puede apreciar que la confianza es otro de los factores que ha intervenido, los beneficios que destacan son la aclaración de dudas, la solución de problemas y por supuesto la mejora en las relaciones interpersonales. Al respecto expresan lo siguiente:

Alumno 5. “Con todos los maestros tengo buena comunicación, pero a miss Lupita le platico más cosas que a los otros profes”.

Directivo 2. “La comunicación es mejor entre maestros y alumnos, vienen y nos platican muchas cosas y creo que es porque les damos la confianza”.

Maestro 1. “Siempre les he dicho que cuentan conmigo y por eso es que pienso que se acercan a platicarme sus cosas”.

Alumno 1. “Cuando tengo un problema tengo más confianza de platicar con mis maestros, bueno no con todos, nomás con una maestra en especial”.

Maestro 2. “Al conversar con los alumnos se identifican factores que pueden ser generadores de problemas”.

Los procesos educativos han cambiado con el paso de los años. Hoy en día se pretende que las personas se preparen en aspectos que en años anteriores no se consideraban tan importantes, uno de ellos es el manejo de las Tecnologías de la Información, y de la comunicación (TIC).

En relación a los maestros se puede observar que existe una aceptación y un conocimiento en el manejo y aplicación de herramientas tecnológicas en el ámbito educativo ya que el uso de las TIC, de acuerdo con Callejo, Fernández, González y Ruiz (2004), permite el manejo, intercambio y procesamiento de la información lo que facilita el llevar a cabo actividades a distancia, es por ello que para establecer comunicación, tanto maestros como alumnos, afirman hacer uso del Internet para buscar información que les permita realizar una tarea, correo electrónico para enviar tareas y hacer uso del Facebook para intercambiar información y aclarar dudas de temas vistos en clase. Sobre este tema los maestros comentaron:

Maestro 1. “Trato de estar siempre en contacto con los muchachos y hasta los tengo dados de alta en el Facebook y si tienen dudas de algo relacionado a lo que vimos en clase por ahí me preguntan”.

Maestro 1. “Sí, les he encargado tareas y les pido que me las envíen a mi correo electrónico.”

Maestro 4. “Yo les pongo mi face o mi correo electrónico y ahí me preguntan ya saben que yo lo reviso a las seis de la tarde”.

#### **4.4.4. Comunicación entre directivos**

Según lo expresado por los tres directivos, la comunicación entre ellos es muy buena ya que se presenta de manera directa y diaria. Los factores identificados que benefician la comunicación entre los directivos son la disposición, el respeto y la confianza, lo que ha resultado como beneficio el orden y el intercambio de ideas. De acuerdo con Sanz (2005, p.

32) “la confianza mutua es la base y el requisito de la eficacia en la comunicación docente”.

Respecto a la comunicación entre directivos señalaron lo siguiente:

Directivo 1. “La actitud entre nosotros es y será siempre de respeto”.

Directivo 2. “Creo que entre los tres hay muy buena comunicación, existe la confianza de intercambiar opiniones”.

Directivo 3. “Gracias a que siempre estamos en contacto sabemos lo que cada uno tiene que hacer”.

#### **4.4.5. Comunicación entre alumnos y directivos**

Los directivos manifestaron no tener una comunicación constante con los alumnos, sin embargo, la comunicación que mantienen es buena debido a la disposición que existe por parte de los directivos de mantener abierta la comunicación. Como beneficios de la buena comunicación se destaca la confianza de los alumnos para acercarse a los directivos y tratar las inquietudes que se les presentan. Como muestra de lo anterior se destaca lo siguiente:

Directivo 2. “Es un poco más difícil comunicarme con los alumnos por el hecho de que por cuestiones de tiempo no siempre tengo yo trato directo con ellos pero sí trato de buscar mis tiempos mis espacios para poderme comunicar porque es la forma en que yo me entero sus inquietudes, las cosas buenas o las cosas malas”.

Alumno 2. “Porque es más que una directora, se comporta también como una compañera y le puedo platicar cosas”.

Directivo 2. “Los alumnos saben que la puerta siempre está abierta para recibirlos”.

Alumno 7. “Pues casi no he tenido que ir a hablar con ella (directora) pero cuando he ido si me atiende luego, luego”.

Directivo 1. “En ocasiones acuden a mi oficina para platicar ya sea cosas académicas o asuntos personales”.

Alumno 5. “Me gusta pasar por aquí (dirección) y saludar al licenciado (director general) y a miss Denisse (directora académica)”.

En relación al uso de herramientas tecnológicas para mantener la comunicación, existen diversas opiniones por parte de los directivos. La directora académica está totalmente convencida de la necesidad de utilizar dichas herramientas tanto en lo relacionado a la comunicación como en lo relacionado a las actividades escolares, con el propósito de elevar la calidad de la educación en la escuela mediante el desarrollo de las nuevas competencias, ya que de acuerdo con Callejo, Fernández, González y Ruiz (2004), la implementación de las TIC, promueve el aprendizaje activo exploratorio e investigativo y favorece el trabajo colaborativo. Al respecto señala:

Directivo 2. “Procuró comunicarme con ellos por medio del correo electrónico”.

De acuerdo con el director general, manifiesta que la comunicación directa entre las personas, en su opinión, es mucho mejor ya que se puede mantener un diálogo más abierto y directo. Aunado a esto comenta estar de acuerdo en la implementación de nuevas herramientas de comunicación a pesar de no saber hacer uso de ellas. Ejemplo de lo anterior es lo que a continuación expresa:

Directivo 1. “Estoy consciente de la importancia de saber manejar herramientas de comunicación, sin embargo debo reconocer que me he quedado atrás”.

La directora administrativa comenta que no tiene relación directa con los alumnos sin embargo, con los padres de familia mantiene una buena comunicación en lo relacionado a

las colegiaturas y becas, entre otras cosas. De acuerdo con ella esta es de manera directa o mediante el correo electrónico.

#### **4.4.6. Comunicación entre maestros y directivos**

Se percibe una buena comunicación entre maestros y directivos. De acuerdo con Forest y García (2006), al existir una relación cooperativa se mejora la comunicación y se evitan los malentendidos cuando surgen problemas ya sea en el desarrollo o en la conducta de los alumnos. Los factores que han intervenido para lograrla son respeto, disposición, confianza. Como beneficios obtenidos se destaca el buen entendimiento, mejores relaciones, acuerdos y solución de problemas. Es por esta razón que maestros y directivos mencionan lo siguiente:

Directivo 2. “Los maestros se acercan para comentar sus inquietudes, comentarios ya sean buenos o malos”.

Maestro 3. “Estamos en contacto para tratar los asuntos relacionados con los alumnos”.

Maestro 5. “La comunicación que tengo con los directivos es muy buena y directa, en el momento que necesito hablar con ellos siempre están dispuestos”.

Directivo 2. “De una manera u otra trato de comunicarme con ellos no solamente de manera verbal sino a veces hasta de forma escrita por cuestiones de tiempo, pero de una manera u otra trato de buscar cómo comunicarme con ellos”.

Maestro 4. “Llevamos muy buena relación tanto maestros como directivos”.

#### **4.4.7. Comunicación entre padres e hijos**

La comunicación entre padres e hijos es sumamente importante en todas las etapas de la vida, desafortunadamente durante la etapa de la adolescencia las personas tienden a disminuir e incluso cerrar el canal de comunicación con todas aquellas personas que desempeñan algún cargo de autoridad, como pueden ser maestros, padres de familia y directivos, por poner un ejemplo. Cuando la comunicación se pierde los problemas comienzan a aparecer, de ahí la importancia de buscar la manera y el tiempo adecuado para acercarse a los adolescentes de modo que se sientan comprendidos. En relación a ello, Posada, Gómez y Ramírez (2005), destacan que todas las personas que se relacionan de manera directa con los jóvenes influyen en las metas de desarrollo más importantes como son autoestima, autonomía, creatividad, felicidad, solidaridad y salud.

Aunque los alumnos manifestaban tener una buena comunicación con los padres al inicio de la entrevista, conforme se avanzaba y se hablaban distintos temas, se observaba que la comunicación no es la óptima, ya que en el transcurso de la entrevista algunos mencionaron que sus padres no les prestan la atención que ellos requieren así mismo manifestaron tenerle confianza a cierta maestra a quien se acercan para platicar sobre problemas personales, problemas en casa o simplemente sobre temas que no se sienten con la confianza de platicarlos con los propios padres. Al hablar con maestros y directivos respecto a este mismo tema, ellos comentaron que en diversas ocasiones los alumnos les han externado inquietudes o temas que no manejan con los padres.

Los principales factores que influyen en la comunicación son la poca disposición por ambas partes, la falta de tiempo por parte de los padres y en ocasiones la falta de confianza por parte de los hijos. Durante las entrevistas se destaca lo siguiente:



Alumno 6. “A veces no les platico a mis papás lo que me pasa, prefiero resolverlo yo solo”.

Padre 9. “Pienso que no me lo cuenta todo, en realidad creo que le tiene más confianza a los maestros”.

Maestro 4. “Los alumnos nos cuentan muchas cosas que les pasan y que los papás desconocen”.

Maestro 6. “En ocasiones ellos (los alumnos) vienen y simplemente me platican y sé que son cosas que no platican en casa”.

Maestro 3. “Ha pasado que ellos platican como si el problema le hubiera pasado a un tercero e implícitamente solicitan mi opinión o mi ayuda así que es cuando me doy cuenta que en realidad ellos son los que necesitan ayuda y por alguna razón no buscan esa ayuda con sus padres”.

Padre 1. “Considero que tengo buena comunicación con mi hija le he dicho que siempre que tenga problemas me diga y entre las dos los resolvemos”.

Alumno 3. “Es que mi papá hay veces que, no sé, se distrae en el celular y no me pone mucha atención. Siempre me dice que debemos platicar más, pero yo me quedo pensando cómo si cuando yo te quiero contar algo estás ocupado en otra cosa y él me dice que lo va a mejorar pero no”.

Alumno 1. “Mi mamá tiene que revisar muchos papeles importantes, a veces tiene mucho trabajo que se lleva a la casa y me dice que ahorita no le hable”.

Maestro 1. “La comunicación que se da entre ellos no es muy buena, yo pienso que más que todo es el tiempo y espacio, por el tipo de vida que tienen los papás ya que la mayoría trabaja”.

Alumno 1. “Con mi papá no platico porque él no vive con nosotros y con mi mamá pues casi no platico porque tiene mucho trabajo y a veces la veo en la noche o un ratito en la mañana porque se va muy temprano en la mañana”.

Alumno 2. “Pues si tengo dudas sobre un tema lo platico con mis papás y ellos ya me dicen lo que piensan”.

Padre 3. “Tanto su papá como yo trabajamos y a veces no nos damos el tiempo para platicar con ellos...es la verdad”.

Alumno 7. “Tengo buena comunicación con mis papás, pero con mi mamá más”.

Alumno 5. “Yo le tengo más confianza a mi papá que a mi mamá, pero lo malo es que mis papás están divorciados y casi no lo veo porque vive en México”.

Padre 4. “Creo que la relación que tenemos hoy en día es mejor a la que teníamos antes, aunque sé que nuestra comunicación todavía no es óptima, pero ahí la llevamos”.

Con respecto al uso de herramientas tecnológicas, mediante las encuestas, todos los padres afirmaron tener conocimiento y saber manejarlas. Durante las entrevistas los padres manifestaron que los hijos están relacionados con dichas herramientas y hacen uso de ellas para estar en contacto con los compañeros, sin embargo, comentan la importancia de estar vigilándolos para evitar distractores al momento de realizar las tareas. Al respecto comentaron:

Padre 5. “La tecnología está sustituyendo el acercamiento personal porque atendemos más un teléfono o una computadora”.

Padre 8. “No estoy de acuerdo en que los muchachos utilicen el Facebook como herramienta para hacer las tareas porque muchas veces lo usan de pretexto nomas para estar conectados y así pueden estar toda la tarde”.

#### **4.4.8. Comunicación entre padres de familia y maestros**

Se detectó un problema de comunicación entre padres de familia y maestros. Cabe señalar que no es generalizado debido a que ciertos padres manifestaron tener buena comunicación aunque únicamente con los maestros que están de tiempo completo con los cuales tienen la oportunidad de hablar a la hora de salida. De acuerdo con Pérez (citado por Carrasco, 2007), una forma certera de asegurar la calidad educativa es participar activamente de manera que los padres puedan enterarse de lo que sucede dentro de la institución. Así que cuando los padres no están al tanto de lo que sucede dentro de la escuela el desempeño escolar en los alumnos se afecta.

Según lo expuesto por Forest y García (2006), la comunicación constante mediante notas o llamadas telefónicas entre padres de familia y maestros, permite a ambos conocer las cualidades, el progreso, las necesidades o los problemas que presenta el alumno lo que sirve para reforzar las conductas adecuadas y evita el surgimiento de posibles problemas. A pesar de que la Institución cuenta con una herramienta de comunicación, llamado control escolar, con el propósito de que los alumnos apunten sus tareas, los padres conozcan lo que sucede dentro de la escuela y como medio de comunicación entre maestros y padres, desafortunadamente este no ha servido de manera adecuada debido a que los alumnos, que son los encargados de manejar el control, no entregan los recados a los destinatarios, por lo que la comunicación entre padres y maestros se ve truncada.. Sobre este tema uno de los participantes comenta:

Padre 4. “Me comunico con los maestros por medio del control de tareas aunque a veces se dificulta porque mi hijo es medio distraído y a veces se le olvida el control... o qué se yo”.

Los maestros comentan que la comunicación es solamente en una dirección ya que son estos los que buscan a los padres cuando surge algún problema o cuando se les solicita su asistencia en juntas escolares (que en el presente ciclo escolar ha sido una). Por su parte, los padres entrevistados comentan que los maestros no les comunican la falta de tareas de los hijos hasta que acumulan un gran número. Al respecto se hicieron los siguientes comentarios:

Maestro 2. “Es casi nula, solamente cuando surge un problema y se les manda llamar es cuando ellos vienen”.

Maestro 1. “Necesitamos la disposición de los papás y que sean ellos los que se acerquen”.

Los maestros también hacen mención sobre la importancia de involucrar a los padres en lo relacionado a la escuela con la intención de que participen más. Respecto a lo anterior Epstein (citado por Carrasco, 2007), menciona que la escuela puede integrar a los padres de familia de diversas formas, entre ellas se encuentra la de solicitar la ayuda por parte de los padres para realizar tareas de apoyo dentro de la escuela; así mismo expresa la importancia de proporcionar información a los padres para que conozcan las actividades que se realizan, entre otras. Por otro lado Parellada (2003), expresa que para mejorar la relación entre padres y maestros es necesario buscar situaciones que permitan compartir el trabajo, las inquietudes así como los proyectos, para que ambas partes puedan intercambiar conocimientos y fortalecer la educación integral. Sobre este tema, los participantes expresaron:

Maestro 2. “Sugerí a la dirección establecer juntas periódicas con los padres de familia”.

Maestro 6. “Pienso que es importante tratar de involucrar a los papás, de acercarlos para que conozcan y se interesen por lo que sucede aquí en la escuela”.

Otros de los padres aseguran que el trabajo les impide asistir a la escuela. Al respecto Morrison (2005), comenta que, en los últimos años ha crecido el número de familias en las que la madre trabaja, por lo que se complica la atención de estas a las actividades escolares y tareas. Cuando en una familia ambos padres trabajan de tiempo completo, se dificulta la comunicación directa con los maestros y directivos, lo que impide que ambas partes tengan un conocimiento de lo que sucede con respecto al estado de ánimo del alumno, posibles problemas ya sean de salud, de comportamiento, entre otros.

De no ser detectados estos problemas a tiempo, puede ocasionar baja autoestima en los adolescentes ya que según Posada, Gómez y Ramírez (2005), la autoestima está íntimamente ligada a la motivación, el desarrollo deportivo, el desempeño escolar así como la forma de relacionarse con los compañeros y la tolerancia a la frustración; por tal motivo, es responsabilidad de los padres y maestros contribuir a elevar la autoestima de los jóvenes. Sin embargo, los maestros afirman que una vez que hablan con los padres, existe disposición por parte de estos para trabajar en buscar soluciones a los problemas por los que atraviesan sus hijos. En relación a lo anterior los participantes comentaron:

Padre 1. “En lo personal no conozco a todos los maestros, solamente a los que están aquí cuando vengo a recoger a mi hijo”.

Padre 3. “Pues es que no siempre tenemos el tiempo, o no nos lo damos, porque sí creo que falta diálogo entre maestros y padres de familia”.

Maestro 5. “La apertura de los padres ha sido buena, al menos con los padres que yo he hablado”.

#### **4.4.9. Comunicación entre padres de familia y directivos**

La comunicación entre padres de familia y directivos es escasa, una vez más se detecta como factor la falta de tiempo por parte de los padres.

Al llevar a cabo las entrevistas a los padres estos mencionaron que existe una clara disposición por parte de los directivos así como confianza, es por ello que Parellada (2003), comenta que, el objetivo de la comunicación debe ser el crear un ambiente de confianza que facilite la interacción de las personas. Así mismo, los padres se mostraron conformes y agradecidos, en especial con la directora académica ya que esta les ha brindado apoyo para resolver problemas que se han suscitado. De acuerdo con Posada, Gómez y Ramírez (2005, p. 74), “en el diario transcurrir, entre la casa, la calle y la escuela, la solidaridad se traduce en una actitud de cada persona que le permite comunicarse con otra y que las motiva a un mutuo perfeccionamiento”. Sobre la disposición que hay por parte de los directivos se destaca lo siguiente:

Padre 1. “Debido al trato que hemos recibido los padres, o al menos yo, me siento con la confianza de llegar a la dirección y preguntar las dudas que tengo en ese momento”.

Padre 6. “He tenido ciertos problemas relacionados con mi hijo y me he acercado a hablar con miss Denisse (directora académica) y entre las dos hemos tratado de resolver esos problemas”.

Directivo 2. “Los padres tienen la seguridad de que pueden acercarse a hablar con nosotros y compartir sus inquietudes”.

Padre 4. “Nunca he tenido problemas para hablar con miss Denisse (directora académica)”.

Directivo 2. “Para comunicarles a los papás eventos importantes, lo hacemos por medio de circulares”.

#### **4.4.10. Comunicación entre padres de familia**

La comunicación entre padres de familia es buena. Se lleva a cabo durante la hora de salida de los alumnos, o en las tardes por medio del teléfono para aclarar dudas respecto a las tareas. Las madres de familia expresan haber tenido reuniones con el propósito de conocerse mejor, aunque no a todas les fue posible acudir debido a que trabajan. Por su parte los padres de familia estuvieron de acuerdo en lo siguiente:

Padre 3. “Es poca la comunicación que tengo con el resto de las mamás porque trabajo toda la mañana y tengo entendido que es cuando se han reunido”.

Padre 8. “Yo considero que tenemos buena comunicación sobre todo aprovechamos para platicar a la hora de salida”.

Padre 7. “Sí hay comunicación, en la mañana sobre todo entre las señoras, nos juntamos para desayunar y en diciembre nos juntamos también porque hicimos una posada”.

Padre 4. “A veces nos llamamos por teléfono sobre todo cuando los muchachos tienen dudas de la tarea”.

Por último, respecto al análisis de los factores que interfieren en la comunicación cabe concluir que la comunicación dentro de la escuela, (esto es entre maestros, directivos y alumnos) se lleva a cabo de manera adecuada, sin embargo, se detecta un problema de comunicación entre padres de familia y maestros, y entre padres y directivos. Los factores que se destacan en beneficio de la comunicación son principalmente la confianza, el respeto y la disposición. Mientras que el factor más sobresaliente que dificulta la comunicación es el

tiempo. La ventaja que se observa es que existe disposición por parte de todos los involucrados en mejorar la comunicación. Es por ello que precisamente se diseñó, como herramienta de comunicación, una plataforma tecnológica que permita reestablecer la comunicación entre maestros y directivos con los padres de familia, eliminando el factor detectado como principal obstructor de la comunicación en la institución, el tiempo.

Por motivos de tiempo, dentro de la presente investigación no será posible el analizar los resultados obtenidos del uso de la plataforma tecnológica de comunicación. Así pues, con la intención de cumplir con las fechas establecidas en la realización de la presente investigación se recaban los resultados alcanzados hasta el momento; sin embargo, quedará abierta la posibilidad de realizar estudios posteriores para analizar las diferentes reacciones que surgen en el ámbito educativo con respecto a la implementación de nuevas tecnologías para elevar el desarrollo académico de los estudiantes así como la calidad en la comunicación entre los actores.

Es necesario aclarar que parte del compromiso de desarrollar la presente investigación será darle seguimiento a la implementación así como al impulso de la plataforma en la institución que se ha estudiado hasta el momento.



## Capítulo 5. Conclusiones

### 5.1. Conclusiones

La comunicación entre las personas es una herramienta de suma importancia ya que permite el intercambio de información y por ende llegar a acuerdos y alcanzar objetivos. Por esta razón, dentro de las instituciones educativas, el mantener una buena comunicación es necesario si se desea mejorar la calidad en la educación; ya que de acuerdo con Ainscow, Hopkins, Southworth y West (2001), cuando existe una buena comunicación dentro de las escuelas se pueden llevar a cabo mejoras, toma de decisiones así como la elaboración de nuevos proyectos.

Para lograr una mejora en la calidad educativa no solamente se requiere el trabajo de maestros y directivos sino también el esfuerzo de cada alumno y el apoyo por parte de los padres de familia.

De acuerdo con Parellada (2003), en los últimos años se les ha venido exigiendo a las instituciones educativas tomar ciertas responsabilidades que son funciones que la familia debería realizar, ya sea por comodidad o por falta de tiempo de los padres. Lo cierto es que se requiere el involucramiento y la participación activa de los padres de familia dentro de las escuelas, con la intención de que conozcan las fortalezas y debilidades de estas y así poder exigir y trabajar por conseguir una mejora.

Al llevar a cabo la presente investigación, en donde el objetivo general ha sido el diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo del primer grado de Secundaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez, Chihuahua, con la

intención de promover y mejorar la comunicación entre los maestros, directivos, padres y alumnos se debe señalar que tal objetivo se cumplió de manera parcial ya que la plataforma fue diseñada, desarrollada e implementada, sin embargo, no fue utilizada por todos los actores, lo que impidió el mantener una comunicación constante entre las partes.

Dentro de los objetivos específicos se planteó realizar un diagnóstico de las necesidades de los actores involucrados en el primer año de secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen de Ciudad Juárez, para restablecer la comunicación entre ellos. Este objetivo se llevó a cabo mediante entrevistas individuales, en donde cabe mencionar que el mayor esfuerzo que se tuvo que hacer fue el de lograr que los padres de familia se presentaran a dichas entrevistas debido a una fuerte indisposición por parte de estos.

El segundo de los objetivos específicos consistió en llevar a cabo el diseño e implementación de la plataforma, el cual también se llevó a cabo. Este segundo objetivo se realizó mediante el estudio de plataformas por parte del investigador ya que este desconocía su manejo, en cuanto a administración y diseño se refiere.

Sobre el tercero de los objetivos específicos no fue posible trabajar en su totalidad ya que en este se pretendía llevar a cabo una evaluación sobre los beneficios que se obtienen al utilizar la plataforma tecnológica de comunicación en el primer grado de secundaria del Instituto Bilingüe Elisa Griensen en Ciudad Juárez; sin embargo, al momento no se ha logrado establecer con la institución una fecha para llevar a cabo un curso para conocer el manejo de la plataforma.

Con respecto a la pregunta de investigación realizada al inicio de la misma, en donde se plateaba lo siguiente “¿De qué manera influye el uso de una plataforma tecnológica en el restablecimiento de la comunicación entre los actores del proceso educativo?”. La respuesta sería que una plataforma tecnológica puede resultar de gran beneficio para reestablecer la comunicación entre dichos actores, en especial cuando se ha constatado que uno de los factores que más intervienen en la comunicación de esta institución es la falta de tiempo y la dificultad para lograr establecer citas entre maestros y padres de familia o entre maestros y directivos, pero la pregunta aún se mantiene abierta por la falta de disposición de todos los actores por involucrarse en la propuesta.

## **5.2. Recomendaciones**

Si bien es cierto que el uso de una plataforma de comunicación puede beneficiar la comunicación entre los actores, es importante señalar que esta herramienta por sí misma no solucionará los problemas de comunicación ya que se requiere el compromiso y la disposición de las partes para conocer y entender su correcto uso, por lo que se recomienda que la institución realice un esfuerzo con la intención de que todos los usuarios se capaciten y puedan obtener mayores beneficios al utilizar la plataforma.

Para motivar el uso de la plataforma será importante destacar entre los diferentes actores del sistema educativo los beneficios que se obtienen cuando existe una buena comunicación así como la importancia del uso de herramientas tecnológicas.

El mantenimiento de una plataforma tecnológica requiere de una atención permanente por lo que será necesario trabajar en ella de manera constante con la

intención de mantener el interés del resto de los usuarios mediante la actualización de esta.

Con respecto a los problemas de comunicación detectados entre padres de familia y alumnos, desafortunadamente la plataforma no será la herramienta más adecuada para resolverlos, aunque es posible que sirva de ayuda para que los padres conozcan sobre las actividades que sus hijos realizan en la escuela, orientar a los padres en diversos temas que sean de utilidad, así como el obtener una mayor comunicación con los maestros y directivos para intercambiar información relevante de cada estudiante; no obstante será necesario que padres e hijos busquen la manera de mejorar la comunicación y por consiguiente su relación. Esto será posible lograrlo solamente mediante el compromiso y el trabajo conjunto de ambas partes.

### **5.3. Futuros trabajos de investigación.**

Uno de los problemas que se presentaron durante la presente investigación, fue el convencer a los actores en el uso de herramientas tecnológicas, a pesar de que ellos mismos manifestaron estar de acuerdo en el desarrollo educativo mediante la inclusión de la tecnología así como la importancia de buscar herramientas para mejorar la comunicación en la institución.

Es por ello que se propone trabajar en futuras investigaciones en la motivación de los usuarios en el manejo de herramientas tecnológicas dentro del sistema educativo.

Así mismo será importante realizar una investigación sobre cursos, conferencias y otros documentos, que se encuentren en la red y que puedan ser adquiridos y utilizados mediante herramientas tecnológicas, los cuales sean de utilidad para mejorar la

comunicación entre padres e hijos, así como el permitirles comprender a los padres los procesos por los que atraviesan los adolescentes y brindarles consejos sobre educación durante esta etapa, se podrían incluir también capacitaciones sobre cómo administrar el tiempo, entre otras.

Esta información mencionada podría reunirse e incorporarse dentro de una plataforma de comunicación en una institución educativa, lo cual sería de gran ayuda para padres, maestros, directivos y por consiguiente los alumnos, que son el principal motivo de interés.

## Referencias

- Ainscow, M., Hopkins, D., Southworth G. y West, M. (2001). *Hacia escuelas eficaces para todos. Manual para la formación de equipos docentes*. Madrid, España: Narcea Ediciones.
- Aldape, T. (2008). *Desarrollo de las competencias del docente. Demanda de la aldea global siglo XXI*. México: Libros en red. Recuperado el 28 de septiembre de 2012 desde:  
[http://books.google.com.mx/books?id=piMmkvzRJ8cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=estrategias&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=piMmkvzRJ8cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=estrategias&f=false)
- Aguilar, E. (2002). *Familias con comunicación sana: desarrollo de la inteligencia emocional*. Monterrey, México: Árbol Editorial.
- Alonso, R. y Souto, A. (2006). *Formador de teleformadores. Claves para diseñar, elaborar y aplicar un programa de E-learning con éxito*. España: Ideaspropias Editorial.
- Amador, R. (2003). La información del docente universitario frente a las innovaciones tecnológicas en la educación. En G. Gilberto. *Las ciencias sociales, universidad y sociedad: temas para una agenda de posgrado*. (pp.167). México: Universidad Autónoma de México.
- Amar, V. (2006). *Nuevas tecnologías y medios de comunicación en la educación*. Cádiz, España: Universidad de Cádiz.
- Ampudia, L. (2009). Empleo y estructura económica en el contexto de la crisis de Ciudad Juárez: Las amenazas de la pobreza y la violencia. En L., Barraza. *Diagnóstico sobre la realidad social, económica y cultural de los entornos locales para el diseño de intervenciones en materia de prevención y erradicación de la violencia en la región norte: El caso de Ciudad Juárez Chihuahua*. (pp.11-56). Cd. Juárez, México. Recuperado el 1 de noviembre de 2012 desde:  
<http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/JUAREZ.pdf>
- Angeletti, M. y Gracia, M. (2008). *Familia-Escuela, construyendo juntos una relación equilibrada*. Buenos Aires, Argentina: Bonum.
- Area, M., Correa, J. M., De Pablos, J. y Valverde J. (2010). *Políticas educativas y buenas prácticas con TIC*. Barcelona, España: Editorial GRAÓ.
- Badia, A., Mauri, T. y Monereo, C. (2006). *La práctica psicopedagógica en la educación no formal*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Baptista, M., Hernández R. y Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F., México: Mc Graw Hill

- Barroso, J., Cabero, J., Castaño, C., Llorente M., Román, P. y Romero, R. (2007) *Diseño y producción de TIC para la formación: Nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Bernardini, A. y Soto J. (2003). *La educación actual en sus fuentes filosóficas*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Callejo, M., Fernández, M., González, E. y Ruiz M. (2004). *Las TIC, un reto para nuevos aprendizajes. Usar información, comunicarse y usar recursos*. Madrid, España: Narcea
- Comellas, M. de J. (2009). *Familia y escuela: Compartir la educación*. Barcelona, España: Editorial GRAÓ.
- Carrasco, J. (2007). *Cómo personalizar la educación: Una solución de futuro*. Madrid, España: Narcea.
- Carrero, V., Soriano, R. y Trinidad, A. (2006). *Teoría fundamentada. "Grounded Theory". La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Catalán, R. y Egaña, L. (2004). *Valores, sociedad y educación. Una mirada desde los actores*. Santiago, Chile: LOM ediciones.
- De la Mora, J. (1999). *Explicación y análisis. Taller de comunicación I*. México: Fomento editorial UNAM.
- De Ila Chiesa, B., García, F., López, F. y Quintana, A. (2002). *Los desafíos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la educación*. España: OCDE
- Domínguez, D., García, L. y Ruiz, M. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Echeverri, A. (2007). *El manual del docente: Estrategias e ideas creativas que facilitarán la labor educativa*. Bogotá, Colombia: Editorial Magisterio.
- Escamilla, A. (2008). *Las competencias básicas, claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. Barcelona, España: Editorial GRAÓ.
- Estévez, E., Jiménez, T. y Musitu G. (2007). *Relaciones entre padres e hijos adolescentes*. Valencia, España: Nau Llibres.
- Fernández y Rodríguez (2002). Recursos multimedia para la intervención en niños con dificultades en el Lenguaje. En. Aguilar, Brito y Farray. *Cultura y educación en la sociedad de la información*. Coruña, España: Netbiblio.

- Flick, U (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Forest, C. y García, F. (2006). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Valencia, España: Nau Llibres.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- García, J. (2001). Perspectivas de la educación en Europa en el siglo XXI. En L. M. Lázaro (ed.) *Problemas y desafíos para la educación en el siglo XXI en Europa y América Latina* (pp.29-46). Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Gallego, J. (2006). *Educación en la adolescencia*. Madrid, España: Thomson Ediciones Paraninfo.
- García, G. e Ibáñez P. (2009). *Informática I. Con enfoque en competencias*. D.F, México: Cengage Learning Editores.
- Gargallo, B. y Suárez, J. (2003). *La integración de las Nuevas tecnologías en los centros: Una aproximación multivariada*. Valencia, España: CIDE.
- Heredia, N. (2007). *Gerencia de Compras: la nueva estrategia competitiva*: Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- INEGI (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. *Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2010*, obtenido el 22 de agosto de 2012 desde:  
[http://www.inegi.gob.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/princi\\_result/cpv2010\\_principales\\_resultadosII.pdf](http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/princi_result/cpv2010_principales_resultadosII.pdf)
- INEGI (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. *Censo de Población y Vivienda, 2010. Ciudad Juárez, Chihuahua*. Recuperado el 15 de septiembre de 2012 desde:  
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=8>
- Lacruz, M. (2002). *Nuevas tecnologías para futuros docentes*. Cuenca, España: Universidad de Castilla-La Mancha.
- López, B. y Martínez, G. (2012). Comunicación 360°. En T. Pintado y J. Sánchez. *Nuevas tendencias en comunicación*. (pp.17-46). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Martín-Moreno, Q. (2000). Los dilemas de los líderes ante la innovación, En A. Estebaranz *Construyendo el cambio: Perspectivas y propuestas de innovación educativa*. (pp. 393-410). Sevilla, España: Universidad de Sevilla.



- Mastache, A. (2007). *Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales*. Buenos Aires, Argentina Noveduc.
- Méndez, C. (2007). *Contextos y cambios evolutivos en la adolescencia, madurez y senectud: Necesidades e intervenciones educativas*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Montes de Oca, R. (2007). *Alfabetización múltiple en nuevos ambientes de aprendizaje*. (Disertación doctoral) De la base de datos de Google Books.
- Morales, E. (2010). *Gestión del conocimiento en sistemas E-learning, basados en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos*. Salamanca, España: Ediciones Universidad Salamanca.
- Morrison, G. (2005). *Educación infantil*. Madrid España: Prentice Hall.
- Muñoz, B. (2005). *Cultura y comunicación. Introducción a las teorías contemporáneas*. Madrid, España: Editorial Fundamentos
- Namakfroosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Limusa.
- Niño, J. (2011). *Sistemas Operativos Monopuesto*. Madrid, España: Editorial Editex.
- Ohmae, K. (2005). *El próximo escenario global: Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Parellada, C. (2003). Un espacio de comunicación y crecimiento múltiple: Familias y centros educativos. En C. Alfonso *La participación de los padres y madres en la escuela*. (pp.15-25). Caracas, Venezuela: Editorial Laboratorio Educativo.
- Pérez, A. (2005). Las nuevas tecnologías como método didáctico. Experiencias prácticas. En Felipe de V. y Juan, A. *El profesorado y los retos del sistema educativo actual*. España: Ministerio de educación y ciencia.
- Posada, A., Gómez, F. y Ramírez, H. (2005). *El Niño Sano*. Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Rama, C. (2004). El nuevo escenario en la educación superior en América Latina: La educación virtual. En ANUIES-UNESCO. *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe*. (pp.16-39). Benito Juárez, México.
- Rodríguez, D. (2006). *Gestión organizacional. Elementos para su estudio*. Chile: Alfaomega grupo editor.
- Saavedra, M. (2004). *Cómo entender a los adolescentes para educarlos mejor*. (pp. 1-2) D. F., México: Editorial Pax México.

- Salmon, G. (2004). *E-actividades. El factor clave para una formación en línea*. Barcelona, España. Editorial UOC.
- Saló, N. (2006). *Estrategias de comunicación en el aula. El diálogo y la comunicación interactiva*. Barcelona, España: CEAC.
- Sánchez, A. (2009). *Taller de lectura y redacción I*. México, D.F: Cengage Learning.
- Sanz, G. (2005). *Comunicación efectiva en el Aula: Técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona España: Editorial GRAÓ.
- Santrock, J. (2004). *Psicología del desarrollo en la adolescencia*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Sardelich, M. (2006). *Las nuevas tecnologías en educación: Aplicación e integración de las nuevas tecnologías en el desarrollo curricular*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- SEECH (2012). Departamento de Estadística De Servicios Educativos del Estado de Chihuahua. Recuperado el 23 de octubre de 2012 desde:  
[http://seech.gob.mx/estadistica/paginas\\_asp/Indicadores2009.asp](http://seech.gob.mx/estadistica/paginas_asp/Indicadores2009.asp)

## **Curriculum Vitae**

Lorena Carolina Ramos Chavira, nació el 11 de mayo de 1981 en la ciudad de Monterrey, Nuevo León. Actualmente reside en Cd. Juárez, Chihuahua. Realizó la carrera de Arquitectura en la Universidad Autónoma de Cd. Juárez, de la cual se recibió en Diciembre de 2004, mismo año en el cual contrajo matrimonio.

El objetivo en su vida es colaborar en la educación de jóvenes para convertirlos en agentes de cambio para México. Es por ello que se interesó en participar en actividades en las que pudiera conocer y convivir con niños y jóvenes. Durante tres años, a partir de 1997 fue miembro activo de Cehlíder Juvenil en el que participó en cursos y conferencias. Del año de 1999 al 2002 fue voluntaria en la Granja hogar del DIF y posteriormente participó como voluntaria en una Casa-Hogar para niñas Rarámuris de escasos recursos, llamada María Niña.

Debido al interés por trabajar con jóvenes decidió realizar una maestría en educación, sin tener conocimiento de las diferentes vertientes que existen en la educación, como lo son la educación especial, educación preescolar, educación media, etc. Antes de elegir una opción decidió conocer de cerca cada una de ellas.

Primeramente tomó un diplomado en educación especial llamado Fundamento y Actualidad, el cual se llevó a cabo en las instalaciones de un centro de apoyo a niños y jóvenes con diferentes capacidades, llamado Villa Integra. Tiempo después participó como maestra auxiliar de preescolar en la escuela Nicolás Bravo con alumnos de segundo de kínder, en especial con niños que presentaban dificultades de aprendizaje. En el año del 2006, junto con su esposo y algunos amigos formaron una organización civil llamada Educación y servicio para México A.C., enfocada a brindar educación gratuita, por lo que abrieron un centro de preparatoria abierta en una colonia marginada de Cd. Juárez; la colonia Zapata. En este centro participó como maestra asesora y encargada de reclutar e inscribir alumnos.

A la fecha es ama de casa, madre de dos niños y participa de manera voluntaria en el Instituto Bilingüe Elisa Griensen, en el diseño e implementación de una plataforma tecnológica de comunicación.

## Apéndice 1. Formato de Entrevista

### Entrevista Cualitativa

#### a) Datos sociodemográficos:

Edad:

Sexo:

Grupo al que pertenece: Directivo    Maestro    Alumno    Padre de familia

#### b) A continuación se presenta una lista de las preguntas hechas a los actores del sistema educativo del Instituto Bilingüe Elisa Griensen en relación a lo que es una comunicación eficiente.

1. ¿Qué entiende por comunicación?
2. ¿Qué se requiere para que exista una buena comunicación?
3. ¿Cuáles son los beneficios que se pueden obtener al haber una buena comunicación?
4. ¿Considera que existen problemas de comunicación entre maestros, alumnos, directivos y padres de familia?
5. ¿Cómo es su comunicación con los directivos?
6. ¿Cómo es su comunicación con los maestros?
7. ¿Cómo es su comunicación con los alumnos?
8. ¿Cómo es su comunicación con los padres de familia?
9. ¿Considera que la comunicación con las personas involucradas en la Institución (maestros, directivos, alumnos y padres de familia) ha cambiado de alguna manera en relación con los años anteriores?
10. En caso de haber contestado de manera afirmativa ¿Cuáles considera que sean las causas de dichos cambios?
11. ¿Cómo considera que es la comunicación entre maestros del Instituto Bilingüe Elisa Griensen?
12. ¿Cómo es la comunicación entre alumnos y maestros del Instituto?
13. ¿Cómo es la comunicación entre padres de familia y maestros del instituto?
14. ¿Cómo es la comunicación entre padres e hijos?
15. ¿Considera que existe mejor comunicación entre maestros y alumnos que entre padres e hijos? ¿Por qué?
16. ¿Se ha suscitado algún problema relacionado con la escuela a causa de la mala comunicación?
17. En caso de haber contestado de manera afirmativa ¿Qué tipo de problema?
18. ¿Cuáles son los factores que afectan la comunicación?
19. ¿Cuáles son los factores que benefician la comunicación?
20. En lo personal ¿De qué manera puede usted contribuir para mejorar la comunicación dentro del Instituto?

## Apéndice 2. Formato de entrevista

**c) La siguiente lista de preguntas es con el propósito de conocer si el uso de una plataforma tecnológica sería la herramienta adecuada para mantener la comunicación entre los actores del proceso educativo:**

1. ¿Cada cuando hace uso de una computadora?
2. ¿Durante la última semana ha utilizado la computadora para realizar algún tipo de búsqueda?
3. ¿Cuenta usted con computadora en casa?
4. ¿Tiene acceso a internet en casa?
5. ¿Utiliza usted el internet?
6. ¿Navega usted páginas web?
7. ¿Cuáles son las páginas de internet que más visita?
8. ¿Cuenta con un correo electrónico?
9. ¿Con qué frecuencia entra usted a revisar su correo electrónico?
10. ¿Cuenta usted con celular con acceso a internet?
11. En caso de haber contestado de manera afirmativa la pregunta anterior, ¿revisa usted su correo electrónico por medio del celular?
12. ¿Cree usted que el uso de la tecnología beneficia la comunicación?
13. ¿Considera usted que el uso de una plataforma tecnológica mejoraría la comunicación entre los actores del proceso educativo?
14. ¿Qué información le gustaría ver en esta plataforma tecnológica de comunicación?
15. ¿Estaría usted dispuesto a utilizar dicha herramienta?

### Apéndice 3. Formato de entrevista

#### Entrevista Cualitativa

##### a) Datos sociodemográficos:

Edad:

Sexo:

Grupo al que pertenece: Directivo  Maestro  Alumno  Padre de familia

##### b) Las siguientes preguntas se harán a los actores del proceso educativo del Instituto Bilingüe Elisa Griensen, después de haber hecho uso de la plataforma de comunicación, con la intención de saber si la comunicación se mejoró con el uso de esta herramienta.

1. ¿Qué tan frecuente utiliza usted la plataforma de comunicación?
2. ¿Ha utilizado la plataforma para hablar con los directivos?
3. ¿Recibió usted respuesta?
4. ¿Cuánto tiempo tardó usted en recibir la respuesta?
5. ¿Considera que la plataforma fue de utilidad para tener comunicación con los directivos?
6. ¿Ha utilizado la plataforma para hablar con alumnos?
7. ¿Recibió usted respuesta?
8. ¿Cuánto tiempo tardó usted en recibir la respuesta?
9. ¿Considera que la plataforma fue de utilidad para tener comunicación con los alumnos?
10. ¿Ha utilizado la plataforma para hablar con maestros?
11. ¿Recibió usted respuesta?
12. ¿Cuánto tiempo tardó usted en recibir la respuesta?
13. ¿Considera que la plataforma fue de utilidad para tener comunicación con los maestros?
14. ¿Ha utilizado la plataforma para hablar con padres de familia?
15. ¿Recibió usted respuesta?
16. ¿Cuánto tiempo tardó usted en recibir la respuesta?
17. ¿Considera que la plataforma fue de utilidad para tener comunicación con los padres de familia?
18. ¿Considera que el calendario de actividades escolares y extraescolares, publicado en la plataforma le ha sido de utilidad?
19. ¿Considera usted que ha obtenido algún tipo de beneficio al haber hecho uso de la plataforma?
20. En caso de haber contestado de manera afirmativa en la pregunta anterior, ¿Cuáles han sido los beneficios que usted ha obtenido de la plataforma?
21. ¿De qué manera cree usted que se puede mejorar la plataforma?

## Apéndice 4. Plan de entrevistas

### Apéndice A- Plan de entrevistas

Escuela secundaria Instituto Bilingüe Elisa Griensen

Objetivo: realizar un diagnóstico de las necesidades que presentan los actores involucrados en el proceso educativo, para así poder diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación que les permita mantener una comunicación fluida de manera que se promueva y se facilite el trabajo conjunto.

1° Entrevista.

Presentación a la directora de la institución educativa.

La primera entrevista consistió en exponer a la directora una plataforma tecnológica de comunicación como herramienta que les permitiera mantener la comunicación a todos los involucrados en el proceso educativo, así como las posibles ventajas que representaría el mantener una comunicación directa y fluida entre los actores del proceso educativo. Una de las ventajas que diferenciarán la plataforma ofrecida a la institución del resto, es que cuenta con un sistema que será manejado y actualizado por los maestros de manera que no les resulte costoso el mantenimiento de dicha plataforma.

2° Entrevista

Consistió en la presentación del investigador así como del proyecto de investigación a los maestros, así como los beneficios que obtendrían al mejorar la comunicación con los padres de familia, los directivos y los alumnos. Se dio a conocer la duración del proyecto y los objetivos que se pretenden alcanzar dentro de esta investigación. Se planteó la importancia de la comunicación. Posteriormente se solicitó a los maestros que expresaran sus inquietudes y puntos de vista respecto a los problemas surgidos a causa de la mala comunicación.

## Apéndice 5. Plan de entrevistas

### 3° Entrevista

Se llevó a cabo con los padres de familia de los alumnos de primero de secundaria. Se les presentó el proyecto y los objetivos que se pretenden alcanzar con la investigación, así como la duración y los beneficios esperados al implementar la plataforma. Seguido de la presentación se procedió a solicitar a los padres de familia que expresaran sus inconformidades e inquietudes en relación a los problemas que se han suscitado a causa de la mala comunicación.

### 4° Entrevista/capacitación

Se pretende capacitar a los maestros para que aprendan a usar la plataforma y a subir los cursos y temas, de manera que sean ellos mismos los que estén actualizándola.

### 5° Entrevista

Se llevará a cabo con cada uno de los actores del proceso educativo, divididos por grupos, una entrevista con la intención de evaluar el uso de la plataforma y los beneficios obtenidos por los usuarios, así como las áreas de mejora con las que cuenta la misma para posteriormente corregirse.



## Apéndice 6. Carta de consentimiento informado

### Carta de Consentimiento Informado

Nombre del investigador: Lorena Carolina Ramos Chavira

Lugar en el que se llevará a cabo el estudio: Cd. Juárez Chihuahua Fecha: \_\_\_\_\_

La presente investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico de las necesidades que presentan los actores involucrados en el proceso educativo lo cual permita diseñar e implementar una plataforma tecnológica de comunicación que les permita mantener una comunicación fluida de manera que se promueva y se facilite el trabajo conjunto.

Se me ha informado que mi participación consistirá en conocer el manejo de la plataforma y hacer uso de ella para mantenerme en comunicación con el resto de los participantes

#### **Aclaraciones:**

Su decisión de participar en el presente estudio es voluntaria

No hay motivos que lo obliguen a participar

En el momento que usted lo desee puede retirarse de la investigación

No se requiere de ningún desembolso

La participación no será remunerada

La información obtenida del presente estudio se mantendrá de manera confidencial

Cualquier duda o aclaración la puede expresar libremente al investigador

Yo, \_\_\_\_\_ he leído la información que se me ha presentado en esta carta. Se me ha informado y me queda claro que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados con fines científicos y por medio de la presente acepto participar en la investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma del testigo

He explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ el propósito de la investigación y he contestado a las preguntas y dudas que ha expresado. Acepto que la investigación se llevará a cabo de manera seria y responsable.



\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

## Apéndice 7. Figuras 1 y 2

# Instituto Bilingüe Elisa Griensen

Home

### Main menu



- Foro general
- Foro para padres de familia
- Foro para maestros

### Available courses

- Asignatura Estatal  
Teacher: Rodolfo Ceballos
- Arte-Danza  
Teacher: Leticia Denisse Ramos
- Artes plásticas  
Teacher: Lymari Millot
- Tecnología  
Teacher: Beatriz Janeth Hernández
- Arte- Música  
Teacher: Erick Amador
- Educación Física  
Teacher: Francisco Javier Salinas
- Tutoría  
Teacher: Martha Reyes
- Literatura  
Teacher: Denisse Camarena
- Inglés  
Teacher: Silvia Pulido
- Español  
Teacher: Guadalupe Valdez

# Instituto Bilingüe Elisa Griensen

Home → Login to the site

### Returning to this web site?

Login here using your username and password  
(Cookies must be enabled in your browser) ?

Username   
Password

Remember username

Forgotten your username or password?

Some courses may allow guest access

Apéndice 8. Figura 3

### Calendar

February 2013

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

**Events key**

	Global		Course
	Group		User

### Latest news

[Add a new topic...](#)

*Lorena Ramos* 28 Jan, 13:37  
**Bienvenida a Alumnos [more...](#)**

[Older topics ...](#)

### Upcoming events

**Entrega de Evaluaciones**  
*Today, 8:40 PM*

---

**Taller para padres de familia**  
*Tomorrow, 10:00 AM*

[Go to calendar...](#)

## Apéndice 9. Figuras 4 y 5

---

### Proyecto 8 : Somos poetas vanguardistas

Práctica social del lenguaje: Leer y escribir poemas tomando como referente los movimientos de vanguardia.

#### Aprendizajes esperados:

- Conocer las características generales y algunos de los poetas más representativos de las poesías de vanguardia del siglo XX.
- Analizar el lenguaje figurado y el efecto de los recursos sonoros y gráficos en los poemas.
- Emplear recursos literarios para plasmar estados de ánimo y sentimientos en la escritura de poemas.

 [Video introductorio al movimiento vanguardista](#)

 [Investigación](#)

Investigar las características generales de los movimientos poéticos, representante y ejemplos: surrealismo, dadaísmo, futurismo, ultraísmo, creacionismo o algún otro y con los datos que traigas completaremos un cuadro comparativo.

---

### Proyecto 10: La ciencia se escribe

Práctica social del lenguaje: Escribir un informe de investigación científica para estudiar.

#### Aprendizajes esperados:




















#### Video introductorio al movimiento vanguardista



Last modified: Friday, 25 January 2013, 9:28 PM

Apéndice 10. Figura 6

## Grader report

Surname ↑ First name			Email address	Español <input type="checkbox"/>
	Jorge André Altamirano Campos		jorgeandre@elisagriensen.net	 Investigación
	Sofía Ibiza Arreola Sandoval		sofiaibiza@elisagriensen.net	
	Edgar Alberto Coronel Hernández		edgaralberto@elisagriensen.net	
	José Maximiliano García López		josemaximiliano@elisagriensen.net	
	Martín Gutiérrez Robles		martinsebastian@elisagriensen.net	
	Andrea Itzel Hernández Delgado		andreaitzel@elisagriensen.net	
	Victoria Itzel Izquierdo Castañeda		victoriaitzel@elisagriensen.net	
	Brian Liendo González		brian@elisagriensen.net	
	Marco Antonio Payán Paz		marcoantonio@elisagriensen.net	