

**PROYECTO DE COMUNICACIONES**

**RESPONSABLES:**

SARAH HERNANDEZ

GILDA BONY CUESTA

XIOMARA RENTERIA

LEONIDAS JOSEFINA ALMANZA TORRES

JORGE LUIS JIMENEZ

YOVANNY RIVAS ABADÍA

EFRAÍN OCHOA

ARIEL SEGUNDO VERGARA BARROSO

PAULA ANDREA RESTREPO LARA

RAÚL ANTONIO GALLEGO GUTIÉRREZ

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOAQUÍN VALLEJO ARBELÁEZ**

**ÁREA DE TECNOLOGÍA**

**MEDELLÍN**

**2021**

## Contenido

<b><i>JUSTIFICACIÓN</i></b>	<b>3</b>
<b><i>DIAGNÓSTICO</i></b>	<b>5</b>
<b><i>MARCO TEÓRICO</i></b>	<b>7</b>
<b>LA COMUNICACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA.</b>	<b>8</b>
<b>TIPOS DE COMUNICACIÓN.</b>	<b>10</b>
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.</b>	<b>10</b>
<b>COMUNICACIÓN EDUCATIVA.</b>	<b>12</b>
<b>COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA.</b>	<b>13</b>
<b>DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN.</b>	<b>14</b>
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN.</b>	<b>16</b>
CANALES DE COMUNICACIÓN EN PANDEMIA COVID-19.	18
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.	18
WHATSAPP.	19
FACEBOOK.	22
INSTAGRAM.	24
YOUTUBE.	26
GOOGLE MEET.	28
GOOGLE CLASSROOM.	29
<b><i>ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA JVA.</i></b>	<b>30</b>
<b><i>MARCO LEGAL</i></b>	<b>31</b>
<b><i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i></b>	<b>37</b>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>39</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>39</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
<b>Tipo de investigación</b>	<b>41</b>
<b>Variables</b>	<b>41</b>
<b>Hipótesis</b>	<b>46</b>
<b>Población</b>	<b>46</b>
<b>Instrumentos de recolección de información.</b>	<b>46</b>
ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN	47
Publicaciones	50
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>
<b>Normativa</b>	<b>58</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA- CIBERGRAFÍA</b>	<b>59</b>

## **JUSTIFICACIÓN**

Como proyecto de comunicación estamos comprometidos con los mismos objetivos de la institución y somos responsables de nuestras propias tareas, y seremos activos para implementar las soluciones y métodos más adecuados para que la

comunicación llegue a toda nuestra comunidad educativa. Nace como una estrategia, para tener a los docentes, estudiantes y padres de familia comunicados con las actividades programadas en la institución.

Nosotros como colaboradores siempre seremos una de las partes interesadas internas más importantes, así como la principal fuente de información acerca de lo que sucede en nuestra comunidad y se esté haciendo o dejando de hacer.

El proyecto de comunicaciones articula actividades encaminadas a fortalecer y proyectar las diferentes habilidades comunicativas de los docentes y estudiantes dentro y fuera del contexto escolar empleando los diversos medios comunicativos; además de ofrecer herramientas que permitan la comunicación sincrónica entre estudiantes y docentes por lo cual, abordaremos las principales preocupaciones de todos los grupos de interés de la institución educativa. Con respecto a la comunicación activa dado que la situación nos priva de esos momentos informales y naturales de compartir experiencias, alentamos a todo nuestro equipo a hacer un esfuerzo adicional y comunicar esos detalles que dan el contexto adecuado para comprender cómo van ellos y sus tareas, también como una forma de compartir las mejores prácticas, creando un ambiente de colaboración donde podemos crecer sin ego.

Fue y es necesario la realización de diferentes capacitaciones que permitieron la actualización en herramientas como Página web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram, orientadas a permitir en el estudiante un aprendizaje significativo pertinente que pueda responder a los ritmos y necesidades de aprendizaje particulares,

con unos contenidos académicos que estén contextualizados y les permita llevar la teoría a la práctica.

Así, la educación de nuestros días se ha valido de entornos virtuales de aprendizaje, puestos a disposición por plataformas institucionales que casi no funcionaban y de pronto alcanzaron el máximo de su capacidad. Pero, además, otros recursos fueron de gran importancia, principalmente el uso de redes sociales y el fortalecimiento de comunidades de aprendizaje.

Para ello, es fundamental fomentar el uso de "Recursos y medios digitales para la educación"; Usar tecnologías digitales no garantiza el éxito educativo si su uso no va acompañado de una buena estrategia didáctica. "Las tecnologías poseen cualidades únicas y su éxito en la educación tiene que ver con la relación entre dichas cualidades y las necesidades de la práctica pedagógica". (Tamim, et al., 2011).

## **DIAGNÓSTICO**

La institución educativa Joaquín Vallejo Arbeláez del municipio de Medellín, es una institución de carácter público, que cuenta con tres sedes: Las Golondrinas, Altos de la Torre y sede Principal Joaquín Vallejo Arbeláez. Ubicada en los barrios Llanaditas, Golondrinas y Altos de la Torre de la comuna ocho. Cuenta con un personal directivo conformado por: el rector, cuatro coordinadores, y aproximadamente 82 educadores y 2.302 estudiantes, los cuales provienen en su mayoría de empleadas domésticas, obreros, desempleados, reinsertados, desplazados y una mínima parte de profesionales;

en sus familias existen pocas oportunidades de acercamiento a la lectura. Las personas con las que conviven poco tiempo comparten con ellos y gran parte de ellos presentan analfabetismo, algunos jóvenes de estos son víctimas de maltrato físico y psicológico.

La comunicación con la comunidad ha sido un proceso asertivo y por diferentes canales como la página web, Facebook, encuentros, circulares. Sin embargo es importante señalar que estuvo casi siempre supeditada al encuentro presencial en reuniones y a la entrega de circulares físicas, debido a la pandemia que vivimos desde el 2019 nos hemos propuesto fortalecer los canales virtuales de comunicación, haciendo un reconocimiento de los medios y posibilidades que tienen las familias para estar en contacto con la institución educativa.

En general los padres, madres y cuidadores se sienten bienvenidos, aceptados e incluidos en la Institución Educativa, sin embargo su asistencia y participación a los encuentros (físicos y virtuales) que proporciona la Institución Educativa tiende a ser baja, debido a sus ocupaciones y dinámicas económicas. Es por ello que una de las pretensiones de este proyecto es dinamizar distintas plataformas de encuentro y hemos observado una creciente receptividad y participación.

El equipo docente viene haciendo un trabajo organizado y constante para que la comunicación con las familias se cada vez mejor, para ello cada grupo tiene habilitado el WhatsApp como medio privilegiado de contacto, pero también encontramos grupos de Facebook, video llamadas, reuniones por Meet y llamadas telefónicas como algunas de las muchas estrategias que los docentes han utilizado para fortalecer tan importante proceso.

En el diagnóstico que se realizó a las familias sobre las posibilidades y medios que tienen habilitados para la comunicación se encontró que debido a la escasez de recursos la mayoría puede acceder al servicio de internet por medio de datos (que compran de forma intermitente), un porcentaje menor de familias cuenta con internet fijo y otro porcentaje aún menor no tiene acceso (para los cuales se programan guías estrictamente físicas y llamadas telefónicas). La comunidad ha buscado estrategia como internet compartido, redes comunitarias, así mismo la institución educativa ha sido líder en buscar y proporcionar estrategia para hacer la comunicación una posibilidad de todos y todas nuestras estudiantes, para ello ha prestado computadores a las familias, brindando sim card, se han realizado diversas y permanentes entregas de guías y libros físicos para acompañar el proceso de los estudiantes y ha creado un comité pensado exclusivamente para proponer y mejorar los niveles de comunicación entre la institución y las familias.

## **MARCO TEÓRICO**

### **LA COMUNICACIÓN.**

Al hablar de comunicación es necesario especificar su origen etimológico para dimensionar la importancia que ella tiene dentro de las relaciones humanas. Según la Real Academia de la Lengua Española, la palabra comunicación proviene por una parte del latín “communis” que significa “común”, “poner en común” y del término griego “Koinoonio” que significa comunidad. Dentro del castellano las palabras comunicación y comunidad poseen la misma raíz; común lo que establece la estrecha relación en su

significación; se puede decir que a través de la comunicación se pueden establecer elementos en común que permiten estar en comunidad.

La comunicación es una actividad inherente a la naturaleza humana. Sea oral, escrita y/o no verbal son actividades propias de los seres humanos; por lo que toda organización necesita comunicarse. Esta permite el desarrollo de las actividades entre los miembros que participan dentro de una institución u organización. Actualmente, el proceso educativo posee nuevas características y trae consigo una forma diferente de comunicación; la cual va más allá de la transmisión de información, formando parte de un proceso de interacción e intercambio entre directivos, docentes, estudiantes y padres de familia. La comunicación en el ámbito educativo exige un cambio en la percepción tradicional de la enseñanza, para incorporar herramientas digitales o técnicas para conformar espacios que medien aspectos académicos, pedagógicos e informativos.

La comunicación en la Institución Educativa es de vital importancia, ya que gracias a esta el trabajo se realiza con más eficiencia. Además, ayuda a contar con un ambiente laboral armonioso; por lo que a su vez logra obtener un mejor desempeño en las actividades y, por ende, permite alcanzar los objetivos de la institución. Por lo anterior, se debe de crear conciencia acerca de lo importante de comunicar de forma efectiva y eficaz. Así como entender la fuerza e importancia que tiene la comunicación asertiva entre la comunidad educativa. Ante estas situaciones mencionadas los directivos deben fomentar y llevar a cabo una comunicación adecuada entre todos los miembros del Institución. Para finalizar, es importante mencionar la forma como los medios digitales toman más fuerza en la comunicación desde el año 2020 hasta la fecha con la aparición de la Pandemia COVID-19. En este sentido, se han implementado diversas plataformas en todos los ámbitos

incluyendo el educativo, con el fin de mitigar los efectos de la misma y poder dar continuidad a las labores cotidianas.

## **COMUNICACIÓN ASERTIVA.**

La comunicación se puede comprender como la forma en la que se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor. Sin embargo, la comunicación asertiva consiste en la capacidad de expresar sentimientos, ideas u opiniones de manera confiada, clara y partiendo del respeto. Es un estilo de comunicación directo, honesto, abierto, de manera pausada, no amenazante, pero no defensivo. Quien logra comunicarse de manera asertiva aboga firmemente por sus derechos y necesidades sin violar los derechos de los demás. Para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en consideración ciertos elementos que tienen que ver con distintos aspectos emotivos, psicológicos y pragmáticos como son:

- Claridad: Expresar necesidades, sentimientos y deseos de manera respetuosa, apropiada y clara.
- Localización: Es importante el lugar para tener una conversación importante.
- La articulación. El tono de voz y la manera en se pronuncian las palabras inciden en la comunicación.
- La postura corporal: El cuerpo también da un mensaje al momento de expresarse.

- La gesticulación: Los gestos que se realizan al hablar pueden reforzar lo dicho o transmitir lo contrario y confundir al receptor.
- La reciprocidad: Prestar atención para no caer en un monólogo.

A partir de las características antes mencionadas, se puede categorizar la comunicación asertiva en tres distintos tipos: Verbal. Que se quiere expresar oralmente, las palabras, la manera de construir las oraciones. No verbal. Todo aquel mensaje no lingüístico que rodea al lenguaje durante la comunicación. Paraverbal. Es aquella intermedia entre lo verbal y lo no verbal. Son los elementos que forman parte del mensaje, la manera en que se dicen las cosas. El ritmo, la articulación o el tono de voz.

Para finalizar es importante tener en cuenta que asertividad en la comunicación es una estrategia que permite expresar opiniones y puntos de vista, en todos los estamentos del plantel educativo, respetando a los demás. Esto puede permitir en los integrantes de la comunidad educativa: Sensación de control, mejoramiento del autoestima, fluidez y veracidad en la comunicación, manejo de emociones, resolución de conflictos, liderazgo, credibilidad en los procesos académicos y administrativos, aprendizaje significativo y condiciones aptas para todos los procesos institucionales.

## **TIPOS DE COMUNICACIÓN.**

En la Institución educativa la comunicación se puede dar entre diferentes actores como son: Directivos, docentes, estudiantes, padres de familia, administrativos y servicios generales. En este aspecto, se hace necesario hacer énfasis en los procesos de

administración, enseñanza y aprendizaje, los cuales están enmarcados dentro de las funciones y responsabilidades de directivos, docentes y estudiantes.

## **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

La palabra organización puede tener dos significaciones diferentes según el contexto en el que se mencione: la primera hace referencia a una asociación de personas regulada por un conjunto de normas con el fin de lograr los objetivos; por otra parte, también se refiere a la acción de preparar, ordenar, estructurar, disponer de manera conveniente los recursos humanos, materiales y otros que se requieran en el cumplimiento de tareas u objetivos.

Según Inciarte et. al. (2006) la organización como proceso conlleva a un encadenamiento de acciones, métodos procedimientos, estrategias y técnicas en la instrumentación de las operaciones; implica la adecuada disposición de los recursos existentes y en el que todos los integrantes asuman sus tareas con eficacia y calidad. Las instituciones educativas como organizaciones, poseen una estructura que permite adecuar las funciones e interrelaciones entre el personal y las instancias establecidas para el funcionamiento y cumplimiento de los principios, misión, visión, objetivos y metas, que se plantea la institución en su proyecto educativo institucional. Para el funcionamiento eficaz de una organización es fundamental conocer las funciones de cada uno de sus trabajadores y empleadores y las instancias que la conforman; el caso no es diferente en las instituciones de educación.

Dentro de todas las interacciones que ejecuta el ser humano en su proceso de desarrollo y relación con sus pares se encuentran las organizaciones como escenario donde un grupo de procura el logro de objetivos o propósitos comunes. En este sentido, Velasco (2002) plantea la imposibilidad de comprender al hombre como ser social sin considerar su interacción con las organizaciones; y por tanto no es posible imaginar una organización sin comunicación, de allí el término de comunicación organizacional.

Al respecto, es necesario asumir las instituciones educativas con todas las características de una organización, ya que, en ellas, como en otras organizaciones se pretende lograr el beneficio común y el cumplimiento de metas y objetivos de un grupo de personas que a través de la división del trabajo, funciones, jerarquías y responsabilidad individuales y grupales direccionan el funcionamiento de la misma.

Del mismo modo, Andrade (2002) define la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

## **COMUNICACIÓN EDUCATIVA.**

Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lo cual se logra a través de

las informaciones que este recibe, quien las reelabora en interacción con el medio y con los propios conceptos construidos. Según lo dicho, el proceso de aprendizaje humano no es reducible a un esquema comunicativo de carácter mecánico, por cuanto el receptor no está pasivo, sino que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

En este sentido, debe tener ciertas características como:

- a) Postura abierta en el emisor y receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.
- b) Bidireccionalidad del proceso, para que el flujo de los mensajes pueda circular en ambos sentidos, si bien mayoritariamente lo haga de educador a educando.
- c) Interacción en el proceso, que suponga la posibilidad de modificación de los mensajes e intenciones según la dinámica establecida.
- d) Moralidad en la tarea, para rechazar tentaciones de manipulación.

Sin duda, el esquema: emisor, mensaje y receptor resume el conjunto de elementos que intervienen en el proceso, con la única salvedad que en educación se debe contemplar la simetría en la orientación del proceso para evitar la exclusiva unidireccionalidad o método vertical. Aunque en el sistema educativo el docente es quien ejerce mayormente las funciones de emisor, actualmente hay que considerar que la configuración personal se logra a través de múltiples fuentes personales e institucionales, con especial mención para los medios de comunicación de masas, cuya influencia es tan controvertida como evidente. Es relevante que los docentes dentro del proceso de enseñanza les asignen responsabilidades a los educandos para que ese modelo de educación sea horizontal y

reciproco. Para finalizar, se debe resaltar la importancia de las TIC como nueva metodología en el proceso de comunicación, enseñanza y aprendizaje de los educandos.

## **COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA.**

En este sentido, Sainz (1998) afirma que la comunicación constituye un proceso determinante para el desarrollo de la subjetividad humana, que expresa la interacción entre los sujetos de la actividad y permite la apropiación sociohistórica de todo el desarrollo de la humanidad por cada uno de los seres humanos. Asimismo, que la comunicación pedagógica, como forma especial de comunicación que ocurre en el proceso docente entre el profesor y los alumnos, resulta vital para la educación de los sujetos en dicho proceso. El proceso de interacción comunicativa en el proceso pedagógica presenta una serie de características que afectan su influencia adecuada en la educación como: estilo de dirección autoritario y verticalizado, comunicación pedagógica autoritaria, centrada en la información y escasa facilitación de la interacción y comunicación grupal. Como sugerencia fundamental para el mejoramiento de la interacción comunicativa pedagógica, se hace necesario su democratización a través de estilos de dirección y comunicación abiertos, flexibles y participativos, que permitan mayor autonomía y responsabilidad personal de los sujetos que intervienen.

## **DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN.**

En tal sentido, Robbins (2004) sostiene que se pueden dar diversos problemas de comunicación interna en las Instituciones, ya que la información que se envía puede ser retardada o distorsionada en el recorrido por el sistema organizacional, al llegar a los destinatarios algo distinto del mensaje original se pierde por completo el sentido o la

intención inicial. Estos problemas se podrían dar de manera interrelacionada y simultánea y pueden depender de situaciones personales, físicas o semánticas que involucran directamente los elementos de la comunicación. El autor menciona los siguientes:

- **Omisión:** se suprimen algunos aspectos del mensaje. Puede ser intencional si se omiten ciertos ítems o datos de la información enviada. Este problema se da usualmente cuando la comunicación es ascendente.
- **Distorsión:** el mensaje se ve alterado cuando circula por la organización. Este problema se puede dar en las comunicaciones verticales y horizontales.
- **Sobrecarga:** En la condición en la cual el caudal de información excede la capacidad de procesamiento del individuo. Es una de las causas de la omisión, contribuye a la distorsión y puede generar otro mecanismo la línea de espera, llegando primero los mensajes menos importantes, ya que se utiliza un sistema de prioridades equivocado.
- **Filtración:** La manipulación de la información para que parezca favorable a los ojos del receptor, suele darse cuando las estructuras de jerarquía son muy verticales.
- **Emociones:** El estado de ánimo que se tenga en el momento de recibir un mensaje puede influir en la forma de interpretarlo. Las emociones extremas como el júbilo o la depresión entorpecen la comunicación efectiva ya que en estos casos se descuidan los procesos de pensamiento racionales y objetivos.

- Percepción selectiva: Es cuando el receptor escucha selectivamente basados en sus necesidades, motivaciones o experiencia, proyectando sus intereses y esperanzas cuando decodifica. Defensa: cuando las personas se sienten amenazadas reaccionan defensivamente, lo que disminuye la capacidad comunicativa.
- Lenguaje: el significado de las palabras no es el mismo para todas las personas. La edad, educación y antecedentes culturales son variables que influyen el lenguaje.

En situaciones en las cuales las comunicaciones escritas se dan en sentido jerárquico, a través de circulares o notificaciones se parte del supuesto de que todos los individuos entienden el significado de las palabras incluidas; sin embargo, se ha comprobado que esto es incorrecto ya que incluso los términos más simples generalmente son leídos e interpretados de muy diversas maneras, según el receptor del mensaje y su contexto particular. Hoy en día se sabe que la comunicación en un contexto complejo no puede limitarse a expedir notificaciones y menos aún se puede suponer que toda notificación es transparentemente entendida y cumplida de igual forma por todos.

Dentro de las organizaciones educativas por sus características especiales se presentan estos y otros problemas de distinta naturaleza, para Antúnez (2009), trabajar junto con otros docentes supone poner una parte de uno mismo: capacidades, convicciones, grados de libertad, al servicio de la organización. Asimismo, se debe tener en cuenta que la educación escolar es una tarea colectiva. Por esta razón, es fundamental analizar y mejorar su organización y funcionamiento con la ayuda de conceptos claves como:

objetivos comunes, trabajo colaborativo, coordinación, división de responsabilidades, negociación y solución de conflictos. Es precisamente por lo anterior que es importante diagnosticar el estado de las comunicaciones al interior de la institución educativa y descubrir las causas que pueden estar generando otras problemáticas.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN.**

Un canal de comunicación es el medio que se utiliza para transmitir un mensaje, el camino o instrumento por donde este viaja y que conecta a la fuente con el receptor. En las organizaciones según la dinámica su funcionamiento y recursos se cuenta con diversos o escasos medios para establecer los procesos de comunicación, entre los más utilizados se encuentran: páginas web, blogs, wikis, fax, correo electrónico, chat, llamada telefónica, redes sociales, video conferencia, exposiciones, videos, películas, cartas por escrito, murales, manuales, revistas, periódicos, boletines informativos, circulares, radio, televisión y reuniones presenciales o virtuales. Con respecto a los medios citados, estos pueden utilizarse en dos contextos: para ejecutar conductas específicas de comunicación individual o grupal, o bien para efectuar acciones sistemáticas de la dirección general, un área de la organización o toda en conjunto.

La evolución que se vive en la actualidad en materia de sistemas de información y comunicación, realmente es acelerada. Hoy día por motivos de globalización y pandemia se desarrollan constantemente nuevas tecnologías para la recepción y trasmisión de mensajes sincrónicos y asincrónicos

Asimismo, es importante recalcar que a pesar de la existencia de gran diversidad de recursos que pueden emplearse como medio de comunicación, no todos los individuos

poseen las destrezas para dar buen uso a la herramienta; por esto se hace necesario la cualificación con respecto a las necesidades de su entorno inmediato.

La implementación y utilización de los medios y canales expuestos anteriormente debe realizarse de una manera adecuada que evite la subutilización de los mismos dentro de la institución educativa; sin embargo es importante comentar que la efectividad de estos medios está dada en la intencionalidad y receptividad de los equipos de trabajo en su utilización, ya que de nada sirven tener una institución dotada con herramientas de comunicación, sin grupos de trabajos comprometidos con su buen funcionamiento.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN EN PANDEMIA COVID-19.**

### **PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.**

La implementación de las nuevas tecnologías de la información en los ambientes de aprendizaje ha alcanzado tal importancia, que cada día es mayor el número de establecimientos educativos que poseen un sitio web y que implementan en él diferentes aplicaciones para la enseñanza. Además de ser un gran recurso educativo, sirve de plataforma para la divulgación de información institucional, la realización de trámites online, la presentación del equipo docente, el conocimiento de las actividades y otros servicios, así como otro gran número de propósitos.

En los últimos tiempos el Internet ha posibilitado la tarea de ser absolutamente visible e interactuar con muchas personas a la vez. Este principio, fundamental resulta imprescindible para comprender la importancia de que instituciones educativas cuenten con un espacio y dominio propio en la red, diseñada y creado especialmente para servir a sus fines educativos y comunicacionales. Una página web visualmente atractiva,

personalizada y funcional, potencia la relación entre las instituciones, directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y personas de la comunidad o externas interesadas en algún servicio educativo.

Es importante mencionar que, en la Institución Educativa Joaquín Vallejo Arbeláez, desde hace algunos años se ha implementado la página web institucional como una herramienta de divulgación de todos los procesos que se adelantan desde las diversas gestiones. En otro sentido, también se le ha dado un trasfondo operativo, ya que se pueden descargar certificados de estudio, revisar cronogramas de actividades, redes sociales e información relevante desde las áreas, asignaturas y proyectos. Asimismo, está integrada al software de notas master2000, el cual permite ingresar con diferentes perfiles y hacer seguimiento a los procesos académicos de los educandos.

### **WHATSAPP.**

WhatsApp hace parte de las plataformas de comunicación digital, esta es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre usuarios inscritos. Conjuntamente permite enviar, de manera ilimitada, archivos fotográficos, formatos de video y notas de voz. Asimismo, Marcet (2016) afirma que el uso de emoticones sirve para enfatizar una emoción o para neutralizar el mensaje, estudios demuestran que los emoticones sirven para aportar claridad y fluidez y complementar y aclarar los significados, así como para llenar el vacío de elementos paralingüísticos del lenguaje cibernético. Por otro lado, también cuenta con la característica de conversaciones grupales, donde el creador del grupo tiene la potestad de escoger entre sus contactos telefónicos las personas que harán parte de este, siendo

así el administrador. En este punto es importante mencionar el teléfono móvil sigue siendo el dispositivo que más gente utiliza para conectarse a internet. Lo que de una manera u otra logra posicionar esta aplicación en el ranking entre las más usadas, gracias al fácil acceso y avance de la telefonía móvil.

La plataforma ayuda a promover el trabajo colaborativo e intercambia contenidos en favor de su desarrollo, lo que ha despertado en los docentes la necesidad de formar parte del impulso transformador en beneficio de la educación. Los docentes, por su parte, también han adoptado el uso de este recurso de una manera muy formal, sobre todo para compartir documentos y avisos importantes para su comunidad estudiantil o para el grupo bajo su coordinación. A continuación, se menciona algunas de sus ventajas:

- Recibir o realizar llamadas o videollamadas de forma gratuita.
- Comunicarse con personas en zonas alejadas.
- Adjuntar grabaciones sonoras, vídeos, enlaces, fotos, imágenes y otros archivos.  
Formar grupos y trabajar con ellos.
- Motiva a los estudiantes, al usar un recurso que les atrae.
- Hacer exámenes orales o similares.
- Comunicación sincrónica y asincrónica.
- Queda rastro o evidencia de las conversaciones y actividades enviadas.
- Se puede utilizar como un blog informativo.

- Permite llamadas y videollamadas grupales.

Actualmente el crecimiento y desarrollo de WhatsApp no se detiene, pues cada día la aplicación brinda a sus consumidores un mayor número de herramientas que facilitan la comunicación de y entre los usuarios. Por ejemplo, entre sus últimas innovaciones, se encuentra el envío de documentos en formato PDF, hojas de cálculo de Microsoft Excel, archivos de Microsoft PowerPoint y Word. Por otro lado, para dar solución a las complicaciones en el envío de fotografías en un mismo chat, ahora permite a sus usuarios el envío de álbumes de fotos, entre otras herramientas que facilitan y amplían las posibilidades de servicios para un uso cada vez más integral. Esta herramienta ha sido uno de los pilares fundamentales en tiempo de Pandemia para continuar con el trabajo académico en casa.

Igualmente, Merelo et al (2012) sostiene que son los docentes los que tienen que ir a las herramientas y ámbitos que ya usan los alumnos, no tratar de crear nuevos ámbitos que, en general, suelen fracasar. Asimismo, subrayar, también, el hecho de que utilizar nuevas tecnologías y aplicaciones en el ámbito educativo no tiene que significar estar 24 horas conectado. Como ya indicaba Mosquera (2016) en el caso concreto de WhatsApp bien empleado no es una herramienta que nos ate, sino todo lo contrario. Para ello puede resultar de utilidad establecer normas del tipo de las propuestas por Raymond (2016).

Evidentemente las utilidades educativas de WhatsApp están comenzando a evidenciarse, es un campo incipiente, dejando la puerta abierta a nuevas aplicaciones e investigaciones. Lo que no deja lugar a duda es el hecho de que las nuevas tecnologías

han impuesto una revolución a la que las aulas no pueden resistirse. Estas herramientas y aplicaciones, si bien no son generadoras de conocimiento en sí mismas, pueden ayudar al docente y discente a mejorar su comunicación, de forma más sencilla y rápida, generar procesos de enseñanza aprendizaje más abiertos y flexibles, implementar el interés y motivación del alumnado. Como bien apunta Molina (2012), debemos sumar las ventajas que las nuevas tecnologías nos ofrecen a la enseñanza superior y a la educación en general.

### **FACEBOOK.**

Facebook al igual que WhatsApp es un servicio gratuito. Este permite la conexión de un sin número de usuarios registrados, donde cada uno puede adquirir un muro o página, siendo un espacio personal para crear álbumes de fotos, compartir videos, realizar publicaciones escritas, crear eventos, compartir estados de ánimo, enviar regalos y realizar movimientos de información con otros consumidores de la red. Desde su creación en el 2004, Facebook ha tenido una gran acogida y aceptación social, además de que cuenta con la ventaja de ser una aplicación de fácil accesibilidad. Esto ha generado que esta red social haya tenido un crecimiento enorme en muy poco tiempo.

Facebook, gracias a su gran auge ha atraído la atención de empresas e instituciones que reconocen su potencial en el área de comunicación y cubrimiento alrededor del mundo, aspectos que resultan vitales para la creación de ventajas competitivas en el mercado actual, pues hoy en día las empresas hacen uso de esta red social como medio publicitario con mucha más frecuencia que en tiempos pasados. Dado el éxito de las redes sociales, las empresas han decidido posicionarse en la mente del consumidor por

medio de estas, manteniendo de una manera u otra al usuario informado de todas las novedades de la organización y haciéndolos sentir parte de esta, creando así, un vínculo relacional fuerte entre la marca y el consumidor. En este sentido, es relevante afirmar que las redes sociales han cobrado gran importancia en el ámbito educativo, ya que la mayoría de educandos son nativos digitales y se les facilita el manejo de las mismas.

Facebook empezó en la universidad para que los estudiantes de Harvard pudieran conectarse de forma divertida. Desde entonces su popularidad ha crecido exponencialmente y por tanto, ofrece un gran potencial para su uso en el aula. Si bien las Instituciones Educativas y profesores se muestran reacios a esta idea ya que en general la ven como una distracción en clase, con un poco de ayuda, Facebook puede convertirse en una esencial herramienta de aprendizaje colaborativo. A continuación, se puede observar algunas de las ventajas que puede ofrecer la aplicación:

- Permite la transmisión de eventos en vivo por medio del Facebook live.
- Permite crear una página para las clases.
- Los estudiantes se conectan a Facebook varias veces al día
- Permite organizar el material que se vaya publicando a través de las etiquetas
- Los padres pueden ver qué se está haciendo en clase.
- Es gratuito.
- Facilita que el debate continúe más allá del aula.

- Los estudiantes adquieren habilidades esenciales en el uso de las TIC.
- Las clases se pueden compartir, a través de la página, recursos con otros centros, ahorrando tiempo en la preparación de material.
- Permite utilizar muchas aplicaciones educativas.
- Puedes crear eventos y compartirlos de forma rápida.

Al respecto, Llorens (2011) sostiene que Facebook es un ejemplo de red social 2.0, que presenta un gran potencial en la educación, a pesar de no haber sido concebida como un entorno para construir y gestionar experiencias de aprendizaje. Funciona como una plataforma abierta, a diferencia de otros sistemas organizados en torno a cursos o contenidos formalmente estructurados. En realidad, aunque Facebook no es un entorno de aprendizaje, ni en la idea subyacente ni en la concepción de sus herramientas, puede prestar un valioso apoyo a las nuevas orientaciones sociales que se están imponiendo en la consideración de los procesos educativos. Según Garrison et al. (2005), las comunidades de aprendizaje representan una fusión del mundo individual (subjetivo) y el mundo compartido (objetivo). En este contexto, Facebook representa una magnífica oportunidad para generar conocimiento y cohesión intergrupala.

### **INSTAGRAM.**

Las redes sociales han pasado a formar parte del día a día de la humanidad, su utilidad se extiende mucho más allá de los fines sociales, pues pueden ser un recurso educativo de gran calidad. De hecho, cada vez son más los docentes que recurren a redes como Instagram como recurso educativo para realizar proyectos innovadores en sus aulas,

aprovechando el uso y control que los estudiantes tienen de ellas. Una de las características que diferencian a Instagram de otras redes sociales es que lo que se publica en ella son fotos, que se pueden acompañar de texto o no. Sus publicaciones son muy visuales por lo que se ha convertido en una herramienta muy utilizada en educación para compartir ideas y actividades.

Se trata de una red social que permite, entre otras cosas, trabajar conceptos, sentimientos o valores en clase. Por supuesto, es importante proteger la privacidad, por lo que es recomendable crear una cuenta privada para así controlar a los potenciales seguidores. Entre las múltiples posibilidades que aporta aplicar Instagram al terreno educativo, pueden encontrarse propuestas como la creación de blogs; iniciar una redacción a partir de una foto propia o enseñar geografía con Cartagram, una web que superpone las fotos presentes en esta red social sobre mapas interactivos.

El éxito que cosecha Instagram entre las demás redes sociales también puede aprovecharse en el ámbito educativo. Cada vez más profesores se empapan a través de las diferentes cuentas educativas de todas las novedades en este campo; otros, sin embargo, van un paso más allá y han decidido incluirla en sus explicaciones como un recurso más. Estos proyectos demuestran su potencial. Las redes sociales se han convertido en la tercera alternativa de comunicación favorita entre los adolescentes, por detrás de los servicios de mensajería instantánea y las conversaciones cara a cara.

Para concluir, Gómez (2018) sostiene que las redes sociales forman parte de las interacciones cotidianas y permiten organizar las actividades de diversos grupos sociales y generaciones. Las interacciones en el proceso de enseñanza y de aprendizaje siempre

han sido destacadas desde diversas corrientes pedagógicas y teorías del aprendizaje, es por ello que las redes sociales hoy pueden colaborar, en ese sentido, en la labor docente y favorecer la interacción entre pares.

## **YOUTUBE.**

Desde mediados de los 2000, el boom de YouTube se ha ido expandiendo hasta tener un alcance inimaginable. Desde su creación como dominio en el 2005, el portal ha recibido billones de visitas por sus videos de contenidos diversos que se adaptan a lo que el usuario busca ver, y que incluyen videos: musicales, documentales, publicitarios, educativos, de entrevistas, de noticias, de clases online, entre otros.

Se puede observar que una de las enormes ventajas que tiene YouTube es el ser accesible para cualquier persona que posea conexión a Internet. Esto y el manejo de contenidos audiovisuales en el sitio hace que este portal sea un bastión importante en la implementación de las nuevas tecnologías como apoyo en el ámbito educativo, ya que el uso de estos contenidos es una manera conocida pero poco frecuente y dinámica de impartir conocimientos. A continuación, se mencionan algunos de los beneficios que puede ofrecer en educación: Medio de aprendizaje autónomo, medio de apoyo de la enseñanza, versatilidad, familiaridad, genera motivación en el estudiante, mejor comprensión de significados, acceso a profesores virtuales, desarrolla la imaginación del estudiante y permite la creación de contenido digital.

Algunos autores (Berk, 2009; Burke & Snyder, 2008, Duffy, 2008; Snelson & Bowers, 2009; Bonk, 2008) opinan que YouTube puede ayudar al docente a:

- Ilustrar conceptos por medio de videos cortos de canales como Discovery y National Geographic, o a través de la selección de la parte crucial de una película.
- Presentar alternativas a un punto de vista por medio de pláticas encontradas en los canales TED o La Ciudad de las Ideas.
- Mostrar la aplicación de un contenido en el mundo real. Por ejemplo, Veritasium es un canal de videos de ciencia e ingeniería
- Facilitar discusiones y análisis colectivos de contenidos. Las reflexiones de los estudiantes a la observación del video las pueden escribir en la parte inferior como comentarios y además pueden realimentar los comentarios haciendo clic al enlace responder.
- Seguir un procedimiento, como se puede realizar con ayuda de los tutoriales de Khan Academy.
- Exagerar un punto de vista.
- Motivar o inspirar.
- Ofrecer un receso humorístico o una señal de regreso a clases de manera sorpresiva o planeada.
- Crear una biblioteca virtual de videos propios para labor del docente.

Los videos se pueden proyectar en clase, al inicio, en medio o al final de la clase; o bien, dejarlo de tarea en casa antes o después del abordaje de un contenido (Bonk, 2008). Otra opción es utilizar los dispositivos móviles para observar el video y trabajar una reflexión grupal. El video de interés se puede compartir por medio del correo electrónico u otro medio social como Facebook; o insertar su enlace URL en un ambiente virtual educativo. YouTube es una herramienta útil para formar las habilidades de búsqueda, selección y exposición de contenidos.

### **GOOGLE MEET.**

En este sentido Roig et al. (2021) afirma que la nueva realidad impuesta por el COVID-19 ha supuesto uno de los mayores desafíos que, hasta el momento, han tenido que hacer frente las Instituciones de tipo presencial, al tener que transitar de esta modalidad a una virtual y de emergencia. En concreto, la comunicación presencial en las aulas se ha tenido que apoyar en videoconferencias síncronas, las cuales han “ocupado” virtualmente un espacio que estaba regulado con anterioridad en las clases ordinarias. Todo ello ha requerido el uso de diversas aplicaciones tecnológicas, entre las cuales Google Meet ha sido una de las más utilizadas.

Google Meet tiene una interfaz sencilla y rápida que permite administrar fácilmente reuniones con una cantidad elevada de participantes. Esto se hace a través de un simple enlace que se comparte con aquellos que deben asistir a la reunión. Después de enviar esta invitación, basta con que las personas invitadas hagan clic en el enlace y ya pueden asistir a la reunión. Además de la ausencia de publicidad o descargas que no se quieren realizar, uno de los aspectos más destacados de Google Meet es que ofrece la posibilidad

de realizar presentaciones en pantalla completa, lo que facilita la tarea para presentar una memoria, un proyecto o cualquier aspecto relacionado con la práctica habitual del aula. Además, se puede realizar la reunión instantánea o bien programarla a través de Google Calendar. Al formar parte de GSuite, con Meet se puede aprovechar todas las herramientas de Google, como Classroom o Drive.

### **GOOGLE CLASSROOM.**

Este software es una plataforma virtual gratuita que se utiliza para fines educativos, permitiendo un contacto permanente entre alumnos y docentes en cualquier momento y lugar. Está formada por una página principal, a partir de la cual los docentes pueden ir creando aulas de las cuales participan alumnos. De este modo, es posible subir material con diferentes formatos (texto, imágenes, videos, etc.), asignar tareas, enviar y recibir mensajes, llevar a cabo encuestas, entre otras posibilidades. Entre sus ventajas en relación a herramientas similares, se destaca que está disponible en 42 idiomas, que funciona en los dispositivos móviles más conocidos y que es gratuita.

En este sentido Pincay (2016) define a Classroom como el nuevo producto de Google para el sector educativo. Es una plataforma de enseñanza y aprendizaje diseñada para facilitar y mejorar las actividades que deben realizar los docentes, con el objetivo de colaborar con la creación, organización, comunicación y gestión de tareas. El autor considera que es una excelente alternativa para los alumnos de diferentes niveles, ya que les permite administrar sus trabajos. Además, se complementa con la utilización de la herramienta Google drive, mediante la cual pueden compartirse archivos y elaborarse documentos en línea. Asimismo, menciona los siguientes beneficios: su configuración es

sencilla; permite una mayor organización de los materiales de estudio; fomenta la comunicación; elimina el exceso de papeles en los hogares; brinda mayor seguridad; propicia la consejería online y; entre otras cuestiones, fomenta los debates, el trabajo en grupo y el aprendizaje colaborativo.

En suma, si bien esta herramienta es ideal para la realización de cursos y capacitación bajo la modalidad de educación a distancia, debido a las ventajas mencionadas, se considera que es un excelente recurso para que las instituciones educativas puedan utilizarlo como complemento de la educación presencial. De forma tal que cada docente tiene la posibilidad de crear una clase con un grupo de estudiantes, convirtiéndose en docente moderador; luego los puede incorporar a la misma y asignar tareas, teniendo la certeza de la seguridad del sitio, dado que cualquier usuario ajeno a la clase virtual no puede visualizar el contenido de la misma. Asimismo, tiene la oportunidad de realizar seguimientos y compartir información acorde a la materia.

## **ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA JVA.**

En el presente se cuenta con canales de comunicación bien articulados que prestan diferentes servicios a la comunidad educativa como:

- Clases sincrónicas y asincrónicas por medio de la plataforma Google Classroom.
- Encuentros virtuales entre directivos, docentes, estudiantes y padres de familia por medio de la aplicación Google meet.
- Expedición de certificados por medio de la página Institucional.

- Seguimiento a los procesos académicos de los educandos por medio del software académico master2000, el cual se encuentra enrutado en la página web de la institución.
- Divulgación de las actividades realizadas en los diferentes proyectos por medio de Facebook live, Instagram, YouTube y pagina web institucional.
- Comunicación sincrónica y asincrónica con educandos y padres de familia por medio de la plataforma WhatsApp.
- Realización y aplicación de encuestas a padres de familia, estudiantes y docentes por medio de la plataforma Google drive.
- Cuentas de correo institucionales corporativas que brindan diferentes privilegios como acceso a la nube ilimitado, grabación de las clases, número ilimitado de estudiantes por clase, ingreso a las conferencias sin restricción entre otros.

## **MARCO LEGAL**

Comprenderemos las normatividades que rigen y protegen dos áreas importantes del proyecto: La Educación y las TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones). Comenzaremos desde la carta magna la Constitución Nacional, en ella podemos ver algunos artículos muy importantes de las TIC'S en la educación los artículos 20 y 67 los cuales enmarcan la libertad de expresión mediante los medios masivos y la educación como un derecho fundamental y a su vez como un servicio social:

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

ARTICULO 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

Respecto a la leyes se tienen en cuenta algunas:

Ley 115 de 1994, debemos de tener en cuenta que, siendo una institución educativa pública, nos rige la Ley General de Educación y he aquí que se encuentra el artículo 207 que podría tener relación con las Tecnologías aunque en parte suene un poco desactualizada debido a que no se habla mucho de informática:

ARTÍCULO 207. ACCESO A LAS REDES DE COMUNICACIÓN. Las empresas que presten el servicio de telefonía local o de larga distancia nacional o internacional, incluida la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Telecom, darán prioridad en la utilización de sus redes a las instituciones del servicio público educativo, estatales o privadas para que puedan acceder a las bases de datos y sistemas de información de bibliotecas, nacionales e internacionales.

La comisión de regulación del Ministerio de Comunicaciones fijará tarifas especiales por este servicio.

Ley 1341 de 2009. La cual establece la normatividad en el sector de las TIC, vale destacar algunos artículos que son importantes en el sector educativo:

ARTÍCULO 2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.

Son principios orientadores de la presente Ley

7. El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC: En desarrollo de los artículos 20 y 67 de la Constitución Nacional el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz

e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente el Estado establecerá programas para que la población de los estratos desarrollara programas para que la población de los estratos menos favorecidos y la población rural tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet y contenidos informáticos y de educación integral.

ARTÍCULO 6.- DEFINICIÓN DE TIC: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como:

Voz, datos, texto, vídeo e imágenes.

ARTÍCULO 39.- ARTICULACIÓN DEL PLAN DE TIC: El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones coordinará la articulación del Plan de TIC, con el Plan de Educación y los demás planes sectoriales, para facilitar la concatenación de las acciones, eficiencia en la utilización de los recursos y avanzar hacia los mismos objetivos. Apoyará al Ministerio de Educación Nacional para:

1. Fomentar el emprendimiento en TIC, desde los establecimientos educativos, con alto contenido en innovación
2. Poner en marcha un Sistema Nacional de alfabetización digital.

3. Capacitar en TIC a docentes de todos los niveles.
4. Incluir la cátedra de TIC en todo el sistema educativo, desde la infancia.
5. Ejercer mayor control en los cafés Internet para seguridad de los niños. (Tics En La Educación)

Si vemos en dichos artículos se encuentra sus principios de las TIC tomando importancia basados en los artículos de la Constitución que habíamos mencionado anteriormente; el concepto de las TIC para comprender qué aspectos y hasta donde abarca y los proyectos de las TIC a través del Ministerio propio en conjunto con el Ministerio de Educación para el control, difusión y formación de nuestro objeto de estudio. No obstante, mediante la ley 1978 de 2019 debemos de contar que modifica el artículo 2° de la ley 1341 de 2009 en específico los numerales 1, 5 y 7 y agregan los numerales 9 y 10 para establecer el artículo 3°:

1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad. En el
2. Cumplimiento de este principio el Estado

3. Promoverá prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la población pobre y vulnerable, en zonas rurales y apartadas del país.

También debemos destacar la ley 1098 de 2006 conocida también como el Código de la Infancia y la Adolescencia, donde se establece un punto especial puesto que siendo una institución que cuenta en la comunidad educativa en su mayoría de menores de edad y por ser un proyecto de comunicación que publica y difunde, se debe de tener en cuenta un punto de esta ley por la que debemos de cumplir para evitar grandes sanciones:

...UNICEF recomienda tener un cuidado especial en su uso con el fin de evitar una posible revictimización de los niños o que su publicación conduzca a discriminaciones futuras.[7]

En consonancia con lo anterior y con el artículo 16 de la Convención de los Derechos del Niño,[8] el Código de la Infancia y la Adolescencia, en aras de garantizar el respeto por la intimidad y dignidad de los niños, niñas y adolescentes, obliga a los medios de comunicación a abstenerse de entrevistar, dar el nombre, divulgar datos que identifiquen o que puedan conducir a la identificación de niños que hayan sido víctimas, autores o testigos de hechos punibles, salvo cuando sea necesario para garantizar el derecho a establecer la identidad del niño o adolescente víctima del delito o la de su familia si esta fuere desconocida.[9]

No obstante, cuando se tratare de cualquier otra circunstancia, el numeral 8 del artículo 47 del Código de la Infancia y la Adolescencia permite realizar

dichas publicaciones previa autorización de los padres o, en su defecto, del ICBF por medio de los defensores y comisarios de familia competentes según los artículos 97 y 98. (ICBF INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, 2012)

Por último también se debe de considerar los derechos de autor en el área de publicación de imágenes, como norma colombiana que rige los Derechos de Autor es la ley 23 DE 1982, y es que las obras en especial las fotografías y la música que se encuentren protegidas no se permitirá: difusión, distribución, modificación y copia. Para poder utilizar imágenes en línea, debemos de considerar aquellas que sea de dominio público, el más reconocido son las CREATIVE COMMONS, y en especial que tengan en cuenta estos logos:



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Muy frecuentemente se usa la frase La era de la información para referirse a la época actual, en la que los sitios Web, redes sociales, blogs, podcast y otra serie de términos, muchos de ellos que hasta ahora se escucha mencionar, y siquiera conoce el significado, Lo cierto es que aunque no se conozca el significado de esos términos, se es consciente de que lo que representan hace parte de la vida diaria: comunicación, trabajo,

entretenimiento y claro, la educación. Este movimiento en el que la tecnología ha pasado a ser parte del diario en todos los ámbitos, ha generado el surgimiento de nuevos cargos, ocupaciones o profesiones con funciones altamente exigentes en cuanto a las competencias del manejo de las tecnologías.

Las instituciones educativas enfrentan el reto de incluir las TIC en los procesos formativos y parte de esa inserción incluye canales digitales de comunicación que las instituciones deben utilizar para facilitar la interacción entre cada uno de sus miembros; directivos, docentes, estudiantes y padres de familia deben estar en constante comunicación e interacción para que estos procesos formativos logren de manera más eficiente el objetivo de formar. El surgimiento de una pandemia sin precedentes a nivel mundial concientizó la importancia de manejar e implementar las TIC en el todos los ámbitos y también desnudó una dura realidad, lo poca preparado que estamos para usar la tecnología de acuerdo a unos requerimientos que la virtualización exige, sin dejar de lado la brecha digital que existe. Esta transformación digital dio origen a nuevas profesiones entre esas el *community manager* cuya función es la de administrar los canales de comunicación virtual, estructurando la información de tal manera que al ser compartida genere gran impacto en el receptor.

Las instituciones educativas, incluida la I.E. Joaquín Vallejo Arbeláez no son ajenas a las dinámicas que el mundo, la educación y la tecnología señalan; una de esas es el incluir un *community manager* que administre los canales digitales de comunicación que se tienen: Página Web, Página de Facebook e Instagram, Canal de YouTube y aparte de estos mencionados debemos incluir la plataforma de G Suite para Educación.

Lo paradójico de la situación es que ni las instituciones educativas, ni las secretarías de educación, ni los entes gubernamentales han considerado contratar un especialista para que se encargue de estas funciones, por lo que se le delega a docentes que muchas veces no tienen la formación, ni el tiempo y muchas veces la habilidad para asumir esta importante responsabilidad.

La I.E. Joaquín Vallejo Arbeláez posee importantes canales de comunicación, desde el área de tecnología se ha procurado asumir esta función pero en algunos casos no se ha logrado avanzar de manera significativa aunque ya se tiene un camino recorrido durante el tiempo en el que se ha hecho frente a la pandemia a través de la virtualidad, pero se hace necesario la conformación de un equipo que asuma la administración de los canales de comunicación institucionales, de manera organizada y estructurada, bajo una planeación detallada en la que se distribuyen funciones que nos permitan avanzar en las dinámicas del mundo dominados por las TIC.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Implementar y difundir en la institución Educativa Joaquín Vallejo Arbeláez, canales de comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad educativa en general, mediante el uso de plataformas digitales y sociales; tales como la Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram.

Con el fin de beneficiar a la comunidad educativa sobre el desarrollo de las actividades, de las áreas y proyectos, y orientar los distintos estamentos administrativos, que se desarrollan al interior de la Institución Educativa; para que nuestra comunidad educativa incluyente que forma niños, niñas y jóvenes en competencias académicas y ciudadanas, sean capaces de participar en la transformación constructiva de su entorno.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Apoyar los distintos procesos de los proyectos, estamentos y áreas académicas, de manera que la comunidad educativa sea capaz de participar en la transformación constructiva de su entorno, mediante el uso de las herramientas “TIC” sugeridas y canales digitales.
- Mostrar en las plataformas educativas y sociales como la Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram, el desarrollo de las actividades, áreas, proyectos, como también de los distintos estamentos administrativos, que están al interior de la Institución Educativa.
- Actualizar continuamente la información en los canales de comunicación, para mantener informada a la comunidad educativa en general.
- Sintetizar mediante infografías, el desarrollo de las actividades en la comuna 8, desde las Uvas y los Cedezo como apoyo al emprendimiento personal y social.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

Dados el interés y los objetivos planteados en el presente trabajo, se ha optado por darle a esta un enfoque cuantitativo, con el cual es posible obtener mayor objetividad de los instrumentos de recolección y análisis de los datos. Para ello, dicho enfoque exige asimismo apoyarse tanto en el método hipotético deductivo, la experimentación y las técnicas estadísticas.

En esta dirección, dicho enfoque se vale de la recolección y el análisis de datos para dar respuesta a la comunidad educativa.

## **Variables**

Teniendo presentes el problema y los objetivos propuestos, se plantean dos variables, las cuales son los dos ejes del trabajo realizado, una concerniente al **uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación** (variable independiente) y otra referente a la **comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad educativa de la institución educativa** (variable dependiente).

**- Uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación** (variable independiente): Utilización de los recursos digitales con el fin de compartir información y mejorar la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

**Operacionalización:** Esta variable se descompone en tres dimensiones concernientes a las herramientas digitales de la comunicación: Página Web Institucional, Plataformas sociales (Facebook, Facebook Live e Instagram), Uso de chats y video chats (Meet, Messenger, WhatsApp, Youtube).

Dadas estas dimensiones, sus respectivos indicadores son:

-Los miembros de la comunidad educativa utilizan los recursos digitales dentro y fuera de la institución educativa.

-Docentes y estudiantes utilizan las herramientas para comunicarse e intercambiar información sobre las clases.

-Directivos y docentes utilizan las herramientas para comunicarse e intercambiar información.

**- Fortalecimiento de la Comunicación entre los miembros de la comunidad educativa de la institución** (variable dependiente): Los miembros de la comunidad educativa se comunican más y mejor.

#### **Operacionalización:**

Esta variable se descompone en varias dimensiones concernientes a la comunicación y el intercambio de información, a saber: Participación, relaciones interpersonales, desempeño docente y estudiantil, información actualizada.

Dadas estas dimensiones, sus respectivos **indicadores** que dan cuenta de las dimensiones planteadas son:

-Los miembros de la comunidad educativa participan activamente en las actividades y reuniones convocadas.

-Las relaciones interpersonales son más cordiales.

-Los docentes y estudiantes son más puntuales y responsables con las actividades y tareas asignadas.

-La información institucional se mantiene actualizada y estudiantes y docentes la conocen.

### **Operacionalización de variables**

Unidad de análisis	Directivos, docentes y estudiantes		
Variables	Tipo de variable	Dimensión	Indicador
<b>1. Uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación</b>	Independiente	Página Web Institucional  Plataformas sociales (Facebook, Facebook Live e Instagram).  Uso de chats y video chats (Meet, Messenger, WhatsApp, YouTube).	-Los miembros de la comunidad educativa utilizan los recursos digitales dentro y fuera de la institución educativa.  -Docentes y estudiantes utilizan las herramientas para comunicarse e intercambiar información sobre las clases.  -Directivos y docentes utilizan las herramientas para comunicarse e

			intercambiar información.
<b>2. Fortalecimiento de la Comunicación entre los miembros de la comunidad educativa de la institución</b>	Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación.</li> <li>-Relaciones interpersonales</li> <li>-Desempeño docente y estudiantil</li> <li>-Información actualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los miembros de la comunidad educativa participan activamente en las actividades y reuniones convocadas.</li> <li>-Las relaciones interpersonales son más cordiales.</li> <li>-Los docentes y estudiantes son más puntuales y responsables con las actividades y tareas asignadas.</li> </ul>

			-La información institucional se mantiene actualizada y estudiantes y docentes la conocen.
--	--	--	--

## **Hipótesis**

El uso de herramientas tecnológicas digitales mejora el intercambio de información y la comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad educativa de la I. E. Joaquín Vallejo Arbeláez.

## **Población**

La población objeto del presente proyecto son los miembros de la comunidad educativa (directivos, docentes, estudiantes y padres de familia) de la Institución Educativa Joaquín Vallejo Arbeláez.

## **Instrumentos de recolección de información.**

-Encuesta de caracterización sobre uso de herramientas TIC.

-Ficha de seguimiento sobre uso de herramientas digitales

-Encuesta final de percepción del uso de las herramientas digitales en la Institución Educativa.

## ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN

Lee atentamente las siguientes preguntas y responde según consideres correcto en cada una.

<i>Nombre y apellidos:</i>				
<i>Directivo_____ Docente_____ Estudiante_____ Padre de familia_____</i>				
<i>Marca cuál de las siguientes herramientas tienes y marca de 1 a 4 la frecuencia con que lo usas</i>				
<i>• Computador</i>				
<i>• Tablet</i>				
<i>• Teléfono inteligente</i>				
<i>• Internet</i>				
<i>• Ninguno</i>				
<i>Cuáles de las siguientes herramientas digitales tienes y marca de 1 a 4 la frecuencia con que la usas</i>				
<i>• Facebook</i>				
<i>• Facebook Live</i>				
<i>• Meet</i>				
<i>• Instagram</i>				

· YouTube					
· WhatsApp					
¿Conoces y usas la Página web de la institución?		siempre	algunas veces	nunca	
¿Compartes información académica mediante alguno de estos medios?					
WhatsApp		siempre	algunas veces	nunca	
Correo electrónico					
Messenger					
YouTube					
Meet					
Instagram					
Ninguno					
¿En qué lugares te conectas con mayor frecuencia a internet?					
· Casa					
· Colegio					
· Cyber café					
· Zonas Wi-fi					
¿Con qué frecuencia realizas las siguientes actividades?					

	dos s días	a 6 veces la semana	a 3 veces la semana	inca
<i>Navegación y búsqueda de información en internet</i>				
<i>Uso del correo electrónico</i>				
<i>Redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp)</i>				
<i>Creación y procesamiento de textos</i>				
<i>Visualización, uso o publicación de imágenes, fotos y videos</i>				
<i>Juegos</i>				
¡Muchas gracias por tu participación!				

## **Publicaciones**

(La recepción de la información será hasta el día viernes de la semana anterior). Estas publicaciones, se hacen en los respectivos componentes del proyecto, teniendo en cuenta la buena edición del video.

**MARCO LÓGICO**

		<b>No. Proyecto: 04</b>		
<b>Nombre del proyecto</b>	PROYECTO DE COMUNICACIONES - 2021			
<b>Nombre de la organización</b>	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOAQUIN VALLEJO ARBELÁEZ			
<b>Fecha inicio: Marzo 2021</b>		<b>Fecha finalización: Diciembre 2021</b>		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<p>Implementar y difundir en la institución Educativa Joaquín Vallejo Arbeláez, canales de comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad educativa en general, mediante el uso de plataformas digitales y sociales; tales como la Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram. Con el fin de beneficiar a la comunidad educativa sobre el desarrollo de las actividades, de las áreas y proyectos, y orientar los distintos estamentos administrativos, que se desarrollan al interior de la Institución Educativa; para que nuestra comunidad educativa incluyente que forma niños, niñas y jóvenes en competencias académicas y ciudadanas, sean capaces de participar en la transformación constructiva de su entorno.</p>			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>
<b>OBJETIVO 1: Apoyar los distintos procesos de los proyectos, estamentos y áreas académicas, de manera que la comunidad educativa sea capaz de participar en la transformación constructiva de su entorno, mediante el uso de las herramientas</b>	RESULTADO 1.1	1. Capacitaciones a docentes y estudiantes.	2 capacitaciones en el año	Conectividad
	RESULTADO 1.2	2. Clases mediante las plataformas (Meet, Clas room, Duo, Whatsapp)	1 guía de periodo, por áreas integradas.	Conectividad
	RESULTADO 1.3	3. Reuniones o eventos de los miembros de la comunidad educativa		Conectividad

<b>“TIC” sugeridas y canales digitales.</b>				
<b>OBJETIVO 2: Mostrar en las plataformas educativas y sociales como la Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram, el desarrollo de las actividades, áreas, proyectos, como también de los distintos estamentos administrativos, que están al interior de la Institución Educativa.</b>	RESULTADO 2.1	1. Reunión con los integrantes de cada canal de comunicación, para ver resultados, inconsistencias y soluciones a implementar.	1. cada mes, durante el año	Conectividad
	RESULTADO 2.2	2, 4, Reuniones o eventos de los miembros de la comunidad educativa.	3 encuentros virtuales en Facebook, durante el año	Conectividad
	RESULTADO 2.3			
<b>OBJETIVO 3: Actualizar continuamente la información en los canales de comunicación, para mantener informada a la comunidad educativa en general. Plataformas educativas y sociales como la Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram,</b>	RESULTADO 3.1	1. Publicaciones: Se hacen por medio de las plataformas sociales como Página Web Institucional, Facebook, Facebook Live, Youtube e Instagram.	Cada mes, según desarrollo del proyecto	Conectividad
	RESULTADO 3.2			
	RESULTADO 3.3			
	RESULTADO 3.4			
	RESULTADO 3.5			

<b>OBJETIVO 4: Sintetizar mediante infografías, el desarrollo de las actividades en la comuna 8, desde las Uvas y los Cedezo como apoyo al emprendimiento personal y social.</b>	RESULTADO 4.1	1. Infografía actividades CEDEZO, comuna 8	1 Cada mes durante el año	Conectividad - Recolección de información
	RESULTADO 4.2	2, Infografía actividades UVA, comuna 8	1 Cada mes durante el año	Conectividad - Recolección de información
	RESULTADO 4.3			

## PLAN DE ACCIÓN

<b>PÁGINA WEB INSTITUCIONAL (Yoanny Rivas, Sarah Hernandez, Raúl Gallego)</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<b>Publicación de información, contenida en carpeta drive (La recepción de la información será hasta el día Viernes de la semana anterior)</b>	<b>cada semana de cada periodo</b>	<b>- Sarah Hernandez - Yoany Rivas -Raúl Gallego</b>	<b>Página web institucional</b>	

Revisión diaria del correo de comunicaciones y de ser pertinente dar la contestación adecuada al emisor	Cada día durante el año	Raúl Gallego	Email Institucional	
Reuniones semanales	Lunes de cada semana	- Sarah Hernández - Yoany Rivas -Raúl Gallego	Meet, email institucional, hangouts, página web institucional	

<b>FACEBOOK LIVE (Gilda Bonny Cuesta, Leonidas Almanza, Raúl Gallego, Ariel Vergara)</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Publicación de información, contenida en	en eventos programa	- Raúl Gallego - Ariel Segundo	Plataforma Facebook	

<p>carpeta drive (La recepción de la información será hasta el día Viernes de la semana anterior)</p>	<p>dos</p>	<p>V. -Gilda Bonny Cuesta -Leonidas Almanza</p>		
<p>Transmisiones online</p>	<p>Eventos programados</p>	<p>- Raúl Gallego - Ariel Segundo V. -Gilda Bonny Cuesta -Leonidas Almanza</p>	<p>OBS estudio, Stream Labs</p>	
<p>Disponibilidad eventos ocasionales (previamente aprobado por los directivos); (La recepción de la</p>	<p>Durante el año</p>	<p>Raúl Gallego - Ariel Segundo V.</p>	<p>Plataforma Facebook Live</p>	

información será hasta el día Viernes de la semana anterior)				

<b>YOUTUBE (Jorge Jiménez)</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Publicación de información, contenida en carpeta drive. (La recepción de la información será hasta el día Viernes de la semana anterior)	cada semana de cada periodo	Jorge Jiménez	Plataforma Youtube	
Revisión diaria del correo de comunicaciones	Cada día durante el año	Jorge Jiménez	Email Institucional	

agregado al canal y de ser pertinente dar la contestación adecuada al emisor				

<b>INSTAGRAM (Efraín Ochoa)</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Publicación de información, contenida en carpeta drive. (La recepción de la información será hasta el día Viernes de la semana anterior)	cada semana de cada periodo	Efraín Ochoa	Plataforma Instagram	
Revisión diaria del	Cada día	Efraín Ochoa	Email	

<p>correo de comunicaciones agregado al canal y de ser pertinente dar la contestación adecuada al emisor</p>	<p>durante el año</p>		<p>Institucional</p>	

<p><b>FACEBOOK (Xiomara Rentería, Paula Restrepo)</b></p>				
<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>FECHA</b></p>	<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>RECURSOS</b></p>	<p><b>EVALUACIÓN</b></p>
<p>Publicación de información, contenida en carpeta drive. (La recepción de la información será hasta el día Viernes de la semana</p>	<p>cada semana de cada periodo</p>	<p>Xiomara Rentería - Paula Restrepo</p>	<p>Plataforma Facebook</p>	

anterior)				
Revisión diaria del correo de comunicaciones agregado al canal y de ser pertinente dar la contestación adecuada al emisor	Cada día durante el año	Xiomara Rentería	Email Institucional	

## **ANEXOS**

### **Normativa**

1. Las publicaciones deben estar bien editadas y organizadas para ser publicadas en los distintos canales de comunicación. (según formato propuesto)
  
2. Para la recepción de la información a publicar, se debe hacer desde el viernes anterior a la semana a que aparezca publicada.
  
3. Tener presente los derechos de autor para la edición, ya que las plataformas bloquean al no estar autorizado el componente usado (música, imagen, etc.).

4. Para la información a publicar; el emisor o quien solicite la canalización de la información, debe aclarar en qué canal debe aparecer publicada.
5. Las publicaciones aprobadas se deben enviar al correo electrónico: [comunicaciones@iejva.edu.co](mailto:comunicaciones@iejva.edu.co). El líder del proyecto analiza la información y la entrega a los encargados del canal en el que solicita publicar .
6. La información que se pretenda publicar, debe estar en un formato de imagen o video y no suelta.
7. La información que tenga link de acceso deberá estar ajustada en formato interactivo (Diapositiva o PDF con hipervínculos).
8. La información a publicar debe ser alusiva al proyecto que se desarrolla y si es diferente, se debe hacer, con enfoque institucional (según el P.E.I.).
9. Los videos deben estar editados en un máximo de 10 minutos.

## **BIBLIOGRAFÍA- CIBERGRAFÍA**

- Ley general de educación...
- Constitución política de Colombia...

- Recursos y medios digitales para la educación, Volumen 3, Miquel Angel Casillas
- Alberto Ramírez Martinell, 1º Edición 2016, SocialTic.

- Presentación proyecto comunicaciones 2021 (Matriz de Marco Lógico - MML):

<https://drive.google.com/file/d/1LQjHoJT2sN7sIMFkx8EQQQXRd9dPGH0m/view?usp=sharing>

- Andrade, H. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. Editorial Trillas.
- Antúnez, Serafín. (2009) La acción directiva en las instituciones escolares: análisis y propuestas. México.
- Berk, R. (2009). Multimedia teaching with video clips: TV, movies, YouTube, and mtvU in the college classroom. International Journal of Technology in Teaching and Learning, 5(1), 1-21.
- Bonk, C. (Marzo de 2008). YouTube anchors and enders: The use of shared online video content as macrocontext of learning. Trabajo presentado en el Encuentro Anula 2008 de la Asociación Americana de Investigación Educativa (AERA), New York, NY.
- Burke, S. & Snyder, S. (2008). YouTube: An Innovative Learning Resource for College Health Education Courses. International Electronic Journal of Health Education, 11, 39-46.
- Duffy, P. (2008). Engaging the YouTube Google-Eyed Generation: Strategies for Using Web 2.0 in Teaching and Learning. The Electronic Journal of e-Learning, 6(2) 119 - 130.

- GARRISON, D. R.; ANDERSON, T. (2005). El e-learning en el siglo xxi. Barcelona: Octaedro.
- Gobierno de Colombia. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Gobierno de Colombia. Ley 115 de 1994: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Gobierno de Colombia. Ley 1341 de 2009: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1341\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html)
- Gobierno de Colombia. Ley 1978 de 2019: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>
- Gobierno de Colombia. Ley 1098 de 2006: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/2012/01/Ley-1098-de-2006.pdf>
- Gómez, M. Saba, M. (2018). Las redes sociales en educación. Didáctica y TIC. Blog de la Comunidad virtual de práctica "Docentes en línea". Recuperado en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/74379> (19/03/2021).
- Inciarte, A. Marcano, N. & Reyes, Me. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. Revista Venezolana de Gerencia. [online]. jun. vol.11, no.34. Recuperado el 30 mayo 2011, p.221-243 de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131599842006000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842006000200005&lng=es&nrm=iso) ISSN 1315-9984.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. (6 de febrero de 2012). *CONCEPTO 9 DE 2012*. Obtenido de INSTITUTO COLOMBIANO DE

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto\\_icbf\\_0000009\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000009_2012.htm)

- Llorens Cerdà, Francesc, & Capdeferro Planas, Neus (2011). Posibilidades de la plataforma Facebook para el aprendizaje colaborativo en línea. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 8(2),31-45.[fecha de Consulta 19 de Marzo de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78018793004>
- Marcet, A. E. (2016). Influència de les emoticones de Whatsapp en la interpretació de missatges neutres. Barcelona: Universitat Autònoma. Obtenido de Universitat Autònoma de Barcelona: [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/169214/tfg\\_complet.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/169214/tfg_complet.pdf)
- Merelo, J. y Tricas, F. (2012). La irresistible ascensión de WhatsApp. Revisión, 6(2), 3-4.
- Mosquera, I. (2016). Creación de comunidad y comunicación mediante el uso del WhatsApp en la elaboración on-line de Trabajos Fin de Máster de Formación de Profesorado. Revista DIM, 33, 1-8.
- Molina, A.M. (2012). Las TIC en la educación superior como vía de formación y desarrollo competencial en la sociedad del conocimiento. Revista electrónica de investigación docencia creativa, 1, 106-114.
- Pincay Vinces, V. A. (2016-11-29). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17722>
- Raymond, M. (2016). El uso del WhatsApp para el acompañamiento y fomento del trabajo colaborativo en cursos virtuales de educación continua. Artículos de la Facultad de Humanidades y Educación. Universidad de los Andes. Accesible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/42529/1/RAYMOND%20VERSION%20Articulo%20final.pdf>

- Radios libres. (24 de octubre de 2018). *¿Puedo usar libremente todas las fotos que están en Internet?* Obtenido de Radios libres: <https://radioslibres.net/puedo-usar-libremente-todas-las-fotos-de-internet/#:~:text=Cualquier%20obra%20cient%C3%ADfica%2C%20literaria%20o%20difundirla%3A%20ponerla%20en%20tu%20web.>
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional* 10a edición. México.
- Roig-Vila, R., Urrea-Solano, M., y Merma-Molina, G. (2021). La comunicación en el aula universitaria en el contexto del COVID-19 a partir de la videoconferencia con Google Meet. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), pp. 197-220. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.27519>
- Rueda Ortiz, R., & Franco-Avellaneda, M. (2018). *Políticas educativas del TIC en Colombia: entre la inclusión digital y formas de resistencia-transformación social.* Obtenido de *Pedagogía y Saberes* No. 48 : <http://www.scielo.org.co/pdf/pys/n48/0121-2494-pys-48-00009.pdf>
- Snelson, C. & Elison-Bowers, P. (2009). Using YouTube videos to engage the affective domain in elearning. *Research, Reflections and Innovations in Integrating ICT in Education*, vol. 3, 1481-1485.
- Sainz Leyva, Lourdes. (1998). La comunicación en el proceso pedagógico: algunas reflexiones valorativas. *Educación Médica Superior*, 12(1), 26-34. Recuperado en 18 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21411998000100004&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21411998000100004&lng=es&tlng=es)
- *Tics En La Educación.* (s.f.). Obtenido de *Sociedad y Tecnología:* <https://sociedadytecnologiacul1.wordpress.com/tics-en-la-educacion/>

- Velasco, M. (2002). Escuelas del comportamiento Organizacional, Editorial Trillas.
- Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)