

**Uso de Estrategias de Comunicación Utilizadas por los Docentes en la Institución  
Educativa Concejo de Medellín**

**Jeferson Gil Hernández**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Comunicación Social y Periodismo**

**Bello, Colombia**

**2019**

## Índice

1. RESUMEN .....	3
2. ABSTRACT .....	4
3. INTRODUCCIÓN .....	6
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
5. JUSTIFICACIÓN .....	17
6. ESTADO DEL ARTE .....	21
6.1.MARCO TEORICO .....	28
6.2.MARCO CONCEPTUAL .....	44
7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
7.1. OBJETIVO GENERAL .....	48
7.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	48
8. METODOLOGÍA .....	49
9. RESULTADOS .....	54
9.1.CAPÍTULO 1 .....	54
9.2.CAPÍTULO 2 .....	60
10. CONCLUSIONES .....	67
11. RECOMENDACIONES .....	69

REFERENCIAS

## Resumen

El presente estudio se realizó en la Institución Educativa Concejo de Medellín con los estudiantes del grado 9, con el propósito de Diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la práctica educativa. Se desarrolló una investigación aplicada, de campo y descriptiva.

Después de la indagación y por medio de las encuestas se obtuvo como resultado que la institución no cuenta con medios de comunicación alternativos para la interacción docente y estudiante, ya que el medio de comunicación que brinda la información es el físico y/o verbal, limitando el alcance de dicha información. Entre las principales conclusiones se pueden señalar que los docentes y estudiantes objeto de estudio, poseen una actitud altamente desfavorable hacia los procesos comunicativos dados en la institución, debido que estos no cumplen con su función.

De acuerdo los resultados obtenidos se recomienda a la institución incorporar y hacer mayor usos de las TIC en el proceso educativo, promoviendo el proceso de interacción múltiple abordándolos desde la educomunicación, donde finalmente se logra construir y plantear nuevos retos para el desarrollo social.

La metodología fue desarrollada desde un enfoque mixto, cualitativo porque se realizó una observación y un análisis de interacción entre el estudiante y el profesor, y cuantitativo porque se trabajó con una muestra del 5% de la población total, aplicándoles una encuesta. Con la intención de identificar los procesos comunicativos y profundizar en la temática tratada.

**Palabras claves:** proceso comunicativo, estrategias de comunicación, uso de TIC, docente y estudiante.

### **Abstract**

The present study was carried out in the Institución Educativa Concejo de Medellín with the students of the ninth grade, with the purpose of diagnosing the current situation regarding the use of communication strategies used by teachers in educational practice. Applied, field and descriptive research was developed.

After the investigation and through the surveys, it was obtained that the institution does not have alternative means of communication for teacher and student interaction, since the means of communication provided for the information is physical and / or verbal, limiting The scope of such information. Among the main conclusions it can be pointed out that the teachers and students under study have a highly unfavorable attitude towards the communicative processes given in the institution, because they do not fulfill their function.

According to the results obtained, it is recommended that the institution incorporate and make greater use of ICT in the educational process, promoting the process of multiple interaction by addressing them from educommunication, where it is finally possible to build and pose new challenges for social development.

The methodology was developed from a mixed, qualitative approach because an observation and an analysis of interaction between the student and the teacher were made, and quantitative because a sample of 5% of the total population was worked, applying a survey.

With the intention of identifying the communicative processes and deepening the subject treated.

**Keywords:** communication process, communication strategies, use of ICT, teacher and student.

## **Introducción**

Esta tesis parte de la necesidad de realizar un diagnóstico de los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la Institución Educativa Concejo de Medellín. Sede principal, donde tienen una pedagogía social crítica y una visión holística de la formación, fundamentada en los principios de la dignidad humana, conocimiento e inclusión, formando así a estudiantes más competentes y comprometidos en la transformación de la sociedad.

Esta institución se encuentra ubicada en la comuna 12 de la ciudad de Medellín, exactamente en el barrio La Floresta donde se atiende a la población de los grados escolares desde octavo hasta grado undécimo, y en la jornada nocturna a los estudiantes que están validando el bachillerato.

Esta investigación tiene el propósito de conocer qué tipo de procesos comunicativos se dan dentro de la comunidad educativa, para lograrlo, se eligió analizar el caso específico de los estudiantes del grado noveno, ya que es un grado intermedio donde los estudiantes tienen mayor capacidad para calificar los procesos comunicativos de la institución y continuar un proceso que permita mejorar la calidad de la comunicación.

La investigación se realizó en la Institución Educativa Concejo de Medellín sede principal, esta además cuenta con otras 3 sedes, 8 directivos docentes, 115 educadores, 3611 estudiantes, 7 empleados de apoyo administrativo, 15 empleados de apoyo logístico, 18 vigilantes o guardas de seguridad. A partir de la ley 715 de 2002, la institución se fusiona legalmente con las siguientes escuelas: Escuela La Pichincha y la Escuela Clodomiro Ramírez.

Con esta fusión permite renovar el proyecto Educativo Institucional, dándoles una participación democrática a los nuevos integrantes de las diferentes sedes. Hoy día se presenta una institución renovada en su intención. Continuando se enunciaran las sedes que se encuentran ubicadas en la ciudad de Medellín y que hacen parte de dicha institución educativa, que son:

- I.E Conejo de Medellín sede principal donde se realizó la investigación.

Funciona en jornada de la mañana grados 8° y 9°, en la jornada de la tarde grados 10° y 11°, también se encuentra la jornada nocturna asisten las personas que validen su bachillerato con una población mixta y corresponde a la educación básica secundaria y media, que va desde el grado 8° al grado 11°, ubicada en el barrio La Floresta.

- I.E Conejo de Medellín sección “Anexo”, funciona en jornada de la mañana grado 6° y en la jornada de la tarde grado 7°, con una población mixta, se encuentra ubicada en el barrio La Floresta.

- I.E Conejo de Medellín sección “Pichincha” y sección “Clodomiro Ramírez”, funciona en la jornada de la mañana los grados: preescolar, 1°, 2° y 3°, en la jornada de la tarde los grados: preescolar, 3°, 4° y 5°, con una población mixta, ubicadas en el barrio Santa Lucía.

La institución tiene la propuesta de formar ciudadanas y ciudadanos con los valores de la Pedagogía Holística, que se forman como sujetos de derecho y corresponsabilidad, con sentido de pertenencia y el cumplimiento eficiente de las acciones planeadas. La Misión, La Visión y la Política de Calidad son el punto de referencia por su excelencia en los procesos de gestión: Proceso Directivo – Visional, Procesos Misionales o de la gestión académica, y Procesos de Apoyo (gestión a la comunidad y gestión administrativa)

El proyecto educativo de la institución tiene como objetivo la formación integral de la persona, adquiriendo la transformación social en el municipio de Medellín, dándole más compromiso para aportar a la comunidad. Para complementar la información anteriormente dada se tomó la ficha de identidad de la institución encontrada en el PEI (2019):

#### FICHA DE IDENTIDAD

**Nombre:** Institución Educativa Concejo de Medellín

**Dirección:** Carrera 82 N° 47 A 65

**Teléfonos:** 2502143 - 4144920

**Correo electrónico:** ieconcejodemedellin@gmail.com

**Página Web:** [www.concejodemedellin.edu.co](http://www.concejodemedellin.edu.co)

**Carácter:** oficial adscrito a la Secretaría de Educación del Municipio de Medellín

**NIT:** 811034110 - 0

**DANE:** 105001006980

**Resolución de Aprobación N°. 16290 del 27 de Noviembre del 2002**

**Rectora:** Mónica Patricia Pérez Sánchez

**Niveles que ofrece:** Preescolar, Educación Básica, Educación Media Académica y Media Técnica y Educación para Adultos.

MISIÓN

La Institución Educativa Concejo de Medellín, tiene por misión formar holísticamente a sus estudiantes como seres humanos íntegros desde la educación inicial abriendo las puertas a la educación terciaria, fundamentando su formación en los principios de dignidad humana, inclusión social y educativa y desarrollo del conocimiento, a través del desarrollo del pensamiento crítico; desde la perspectiva de la complejidad inter y transdisciplinaria, potenciando la calidad de vida de las personas y del contexto, contando con un personal idóneo a nivel docente, directivo y administrativo y con una comunidad con alto sentido de pertenencia y participación.

## VISIÒN

Para el año 2020, la I.E Concejo de Medellín será líder en programas de formación integral, dirigida a la comunidad del municipio de Medellín; fortaleciendo los procesos de inclusión con equidad, el mejoramiento ambiental, el desarrollo sostenible de la comunidad y la formación hacia la excelencia en el desarrollo de competencias académicas y técnicas como estrategia para responder a la exigencias de la sociedad actual.

## OBJETIVOS

- Brindar formación integral a sus estudiantes, mediante todos los nodos y los proyectos formativos.
- Fortalecer las competencias del personal para mejorar la calidad del servicio educativo.

- Acrecentar el sentido de pertenencia y compromiso de la comunidad educativa, hacia la Institución Educativa.

## FILOSOFIA INSTITUCIONAL: VALORES Y PRINCIPIOS

La Institución Educativa Concejo de Medellín fundamenta su propuesta formativa en los siguientes principios y valores orientadores de su acción educativa:

### **Principios**

- **Dignidad humana:** Es el valor intrínseco, no dependiente de factores externos, de carácter inviolable, natural y propio de hombre.
- **Inclusión:** Es respetar y valorar la dimensión única que cada estudiante y cada persona aporta a la Institución. Propone el derecho al aprendizaje por parte de todos, independientemente de sus características individuales, con el fin de proporcionar atención a cada estudiante en sus necesidades.
- **Conocimiento:** Proceso básicamente humano y cultural que facilita a las personas y a las organizaciones, a través de diferentes medios, organizar, analizar, evaluar cuestionar, comparar, reformular, crear, recrear y compartir distintos niveles de información, experiencias, valores, creencias y construcciones individuales.

### Valores:

- **Respeto:** Constituye la esencia de ser humano y cualidad primaria en su relación como ser social. Implica reconocimiento al otro ser, a su aceptación tal como es, a su consideración de las diferencias que establecen la individualidad pero que unen en la heterogeneidad.

- **Responsabilidad:** Capacidad existente en todo sujeto de derechos, para conocer las consecuencias de los actos que realiza con libertad.
- **Autonomía:** Capacidad de darse normas a uno mismo, ejercitándonos para el uso responsable de la propia libertad.
- **Justicia:** Obrar y juzgar teniendo por guía la verdad y dando a cada uno lo que le pertenece y se merece.
- **Solidaridad:** Sensibilidad frente a las necesidades de nuestros semejantes y que nos impulsa a emprender acciones que contribuyan a sus soluciones.

De acuerdo al tema del estudio, encontramos en el PEI los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la institución educativa los cuales son:

- **Periódico Mural y Carteleras:** Esta bajo la supervisión de los directivos docentes y educadores. Su objetivo es publicar contenido de las diferentes áreas para interactuar con el estudiante y hacer más dinámico el proceso enseñanza-aprendizaje.
- **Periódico Institucional:** “Con – tacto” está en cargado de un equipo interdisciplinario de docentes y estudiantes de los diferentes grados de la Institución Educativa Concejo de Medellín, su objetivo principal es permitir la comunicación abierta y democrática dentro de la comunidad educativa. Permitirá la libre expresión de pensamiento, la creatividad y el despertar de valores entre estudiantes, profesores y miembros de la comunidad educativa. Es utilizado como una herramienta pedagógica en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- **Red Interna de Televisión y Sonido:** Los estudiantes que deseen participar de esta actividad, deben presentar un proyecto escrito ante la rectoría y se elige la mejor

propuesta de trabajo. Se respetará la libertad de opinión, pero no se puede utilizar este medio para causar agravio u ofensa a cualquier miembro de la comunidad educativa.

- **Circulares Informativas:** Está a cargo de los miembros de la comunidad educativa que esté a cargo de una responsabilidad en la institución, ya sean directivos, docente, consejo estudiantil, consejo de padres, entre otros. El objetivo es mantener canales de comunicación al interior de los estamentos de la comunidad educativa. La información que se publique debe ser oportuna, objetiva y veraz, además de estar en formato aprobado por la coordinación de calidad y de la rectoría institucional.

Finalmente, para la realización de esta investigación se optó por dos procesos, uno fue a partir de un enfoque cualitativo donde se realizó un grupo focal con 8 estudiantes, uno por cada grupo de noveno, con quienes se indagó sobre las características, la calidad, y efectividad de los procesos comunicativos que se utilizan dentro de la institución.

Por otro lado, desde el enfoque cuantitativo se aplicaron unas encuestas que contaban con cinco preguntas, para esto se tomó una muestra de 33 estudiantes para obtener una información más objetiva y precisa.

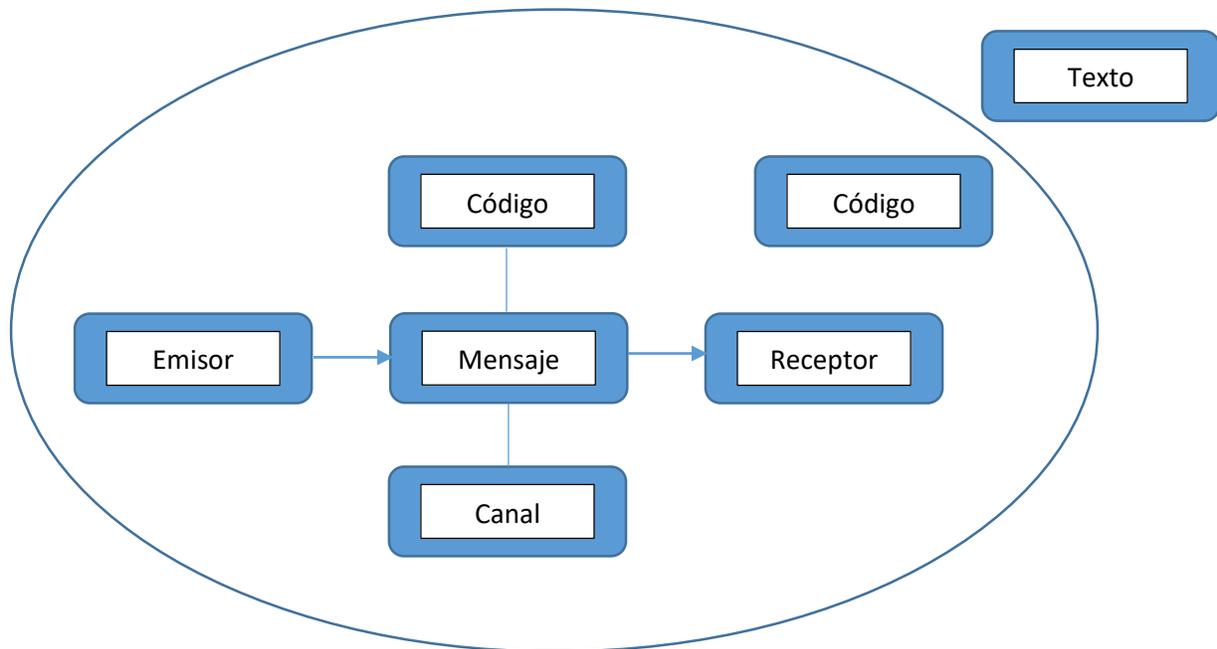
Como se dio a conocer anteriormente el estudio se centró en los procesos comunicativos que se dan dentro de la institución, entre los que se identificaron circulares, carteleras, voz a voz e interpersonal. No tienen un medio de comunicación que integren las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Después de revisar los resultados se les hace la recomendación a la institución de implementar y hacer uso de las TIC.

## **Planteamiento del problema**

Cualquier proceso de investigación; se inicia entorno a un problema al cual no se le ha buscado una solución o encontrado una respuesta necesaria. El interés de esta investigación es en el ámbito comunicacional abordando el papel del docente y alumno, donde el profesor busca estrategias para que los estudiantes obtengan la información necesaria. En la Institución Educativa Concejo de Medellín se encuentra una falencia en cuanto al proceso comunicativo, ya que los métodos de comunicación que se dan en la institución no son los más adecuados para brindar la información a los estudiantes, por lo que se hace la recomendación de utilizar “las Tecnologías de la Información y la Comunicación”, para mejorar la comunicación entre la comunidad educativa, teniendo una mejoría en la metodología que se usa para realizar cada actividad, tener un conocimiento de la agenda o programación de la semana y así obtener un buen nivel de proceso de enseñanza – aprendizaje. También se pretende indagar la mejora de los procesos comunicativos entre docentes y los estudiantes, esto con la necesidad de buscar respuestas para la mejora de la calidad de la enseñanza en la educación básica. Esta necesidad tiene un punto de partida para desarrollar esta monografía y una motivación principal para realizar el proceso que se manifiesta. A partir de esta hipótesis se ha trabajado por llegar a precisar la problemática que se genera.

Dentro de la comunicación se encuentran siete elementos que cumplen unas funciones específicas las cuales son: el texto es el mensaje lingüístico que se produce en el acto de la comunicación, que se producen en un contexto, el cual es transmitido por un canal cuya función es hacer circular la información. En general surge un código, signos y reglas que utilizamos para construir el mensaje donde el emisor y receptor deben conocer el significado,

receptor es la persona u personas que están recibiendo el mensaje, es la información a transmitir al emisor, persona que desea comunicar la información. Representación gráfica.



El problema que se evidencia en la institución es que la comunicación no cumple completamente la función, ya que los medios que se utilizan son poco efectivos y no garantizan que toda la comunidad educativa esté informada de los nuevos acontecimientos que suceden, por eso se recomienda la utilización de las TIC dado que los estudiantes tienden a estar más interesados en lo que ven en las redes sociales, entonces se puede garantizar que la información será recibida por más personas. Morduchowicz (2008), en su libro "La generación multimedia. Significados consumos y prácticas culturales de los jóvenes" indica que:

Desde las escuelas hay que saber que la televisión es importante igual que otros medios y tecnologías. Preguntarse sobre el mensaje que uno lee, quién es el emisor, cuál es su perfil, cuál es la intención, es una tarea que deben realizar los docentes y los

chicos en el aula. Aprender a leer los medios y la tecnología es fundamental para cualquier persona para ejercer una ciudadanía democrática plena. (p. 113)

Hacer uso de las TIC en los diferentes ámbitos como: la política, la economía, la educación y en la industria ha tenido un buen avance de innovación, ya que se genera desarrollo de habilidades y descubrimiento cuanto a las competencias que posee el ser humano. Gracias a la implementación de las TIC en los centros educativos, los estudiantes y profesores pueden desenvolverse adecuadamente en su rol, logrando un alto rendimiento a través de los procesos comunicativos. Estos procesos han ido innovando de distintas formas en las culturas, empezó con el habla, tiempo después con lo escrito y finalmente en lo tecnológico. Las personas se fueron configurando de acuerdo a su necesidad del día a día, a través de estos procesos se fueron construyendo nuevas metodologías de enseñanza y los medios fueron cogiendo más prioridad.

Las nuevas prácticas educativas más allá de dar pie a una formación integral al estudiante donde participan unas variables como lo es la interacción y la comunicación social, lleva a la transformación y la construcción del conocimiento en los ámbitos del desarrollo de aprendizaje. La introducción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el ámbito educativo ha tenido buenos resultados con nuevos métodos de procesos de enseñanza, ya que los estudiantes muestran más interés, mejorando en su desarrollo de competencias, destrezas y habilidades obtenidas, convirtiéndose en un motivo de estudio para evaluar la comunicación que se da a través de los medios sociales.

En la actualidad los estudiantes interactúan más con los dispositivos tecnológicos dentro de los espacios de aprendizaje, por lo que se invita a los docentes a optar por nuevos procesos metodológicos, permitiendo el uso de las TIC en los procesos comunicativos. De esto se

puede deducir que tanto los individuos como la sociedad deben afrontar los cambios constantes, ya que aplicando las TIC en las instituciones educativas permite desempeñar un entorno amigable, logrando brindar una información más asertiva a los estudiantes frente a un mundo exigente de la virtualidad.

A partir de lo anterior se busca diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la Institución Educativa Concejo de Medellín.

## **Justificación**

Para la realización de la investigación se escogió la Institución Educativa Concejo de Medellín principalmente por su falta de comunicación entre estudiantes y profesores, ya que no cuenta con canales de comunicación adecuados para brindar la información. Este proyecto nace desde el año 2018-01 donde se pretendía indagar acerca de los procesos comunicativos dentro de las instituciones y se inició con la pregunta ¿Qué impacto tendría la implementación de las plataformas virtuales en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los docentes y estudiantes de los grados 10° y 11° de la Institución Educativa Concejo de Medellín? A partir de esto se realizaron unas encuestas donde se evidencio la falta de uso de medios de comunicación.

Al retomar la investigación en el 2019-02, se optó por restaurar el proyecto, ya que el tiempo era limitado y el propósito principal no era hacia la comunicación, sino hacia lo pedagógico. De manera que se pudiera aportar estrategias a la institución para mejorar la comunicación entre toda la comunidad educativa.

Esta investigación permite identificar los efectos, los cambios y que tan oportuno son las estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la institución, determinando la importancia de este estudio dando el aporte de información precisa de los resultados obtenidos, con el propósito de brindar conclusiones y recomendaciones para el beneficio de la institución, también siendo un referente hacia otras investigaciones que se realicen en esta institución con la problemática tratada.

Se ha identificado que en la práctica de la comunicación entre los docentes y estudiantes, no hay una buena interacción por medio de los canales que brindan de la

información, generando un descontento por medio de los estudiantes por no estar al tanto de las actividades y proyectos propuestos por la institución, dicho resultado será el referente para conocer las necesidades puntuales que está pasando la institución educativa, buscando mejorar la comunicación educativa a través de la inclusión de las TIC.

Teniendo en cuenta que cada día hay más avances tecnológicos y que se está viviendo en la era de los nativos digitales donde el estudiante se interesa más por el uso de las TIC que por el proceso de aprendizaje, se hace necesario implementar estrategias en las instituciones que involucren las nuevas tecnologías para incentivar al educando en su formación académica.

Por lo anterior en este proyecto se diagnosticó la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la Institución Educativa Concejo de Medellín, para el trabajo entre docentes y los estudiante, de modo que estos sientan mayor interés y puedan lograr un proceso de enseñanza – aprendizaje satisfactorio que contribuya a la culminación del bachillerato e iniciar con buenas bases la educación superior.

Este estudio analiza los cambios y los efectos que se generan al hacer uso de las TIC en el ámbito de las instituciones educativas, generando cambios en las metodologías realizadas por los docentes. A través de estas nuevas metodologías el docente mejora la orientación de enseñanza dentro y fuera del aula de clase, teniendo una mejor forma de evaluar y atendiendo las necesidades del estudiante.

También se puede identificar que tan eficaz han sido los programas implementados por el gobierno para la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos educativos, con el objetivo de ir mejorando la educación del país, mirar si las

propuestas dadas por el gobierno han resultado importantes para la comunidad educativa. Si no hay unos resultados académicos favorables, es porque no le llevan un seguimiento adecuado para el mejoramiento educativo. De lo contrario, tanto los estudiantes como los docentes adquieren conocimiento que les permite competir en prácticas culturales, pensamientos, sentimientos, emociones, que son la base del tejido social y cultural que sustentan los procesos educativos.

Los resultados que se adquieran de esta investigación serán fundamentales para comprender las necesidades exactas por las que están pasando algunas instituciones educativas que buscan el mejoramiento de la educación a través del uso de las TIC para los procesos comunicativos, alcanzando los resultados, objetivos y rendimientos esperados de la comunidad educativa. Para esto se requiere una buena disposición de la sociedad para dar solución al problema, así facilitar la innovación en los medios de interacción, ya que facilita el método del conocimiento.

El aporte que se daría al campo de la Comunicación, es claro que hay muchas teorías que hablan de los diferentes escenarios educomunicativos, aprobando el uso de los dispositivos tecnológicos dentro del aula y avanzando en el proceso de interacción en la comunidad educativa, construyendo una transformación social a través de los procesos comunicativos dentro y fuera de la institución educativa. Ya que se está dando un gran paso a la sociedad digital. Como indica Castells (2010):

Sociedad red: es la estructura social que está compuesta por redes potenciadas por las tecnologías de información y la comunicación basada en la microelectrónica. Por estructura social se entienden los acuerdos organizativos humanos en relación con la

producción, la experimentación y el poder expresados mediante una comunicación significativa codificada por la cultura. (p. 27)

Adicionalmente el Estado favorece a través de la ley TIC (ley 1341, del 30 de julio de 2009) del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones de Colombia (MinTIC), dándole prioridad e impulsando el uso de las TIC creando herramientas legales para el desarrollo y el proceso de enseñanza y aprendizaje, afirmando que:

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 propicia el Plan decenal de Educación 2006 dará 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. (p. 24).

Con esto se ha determinado la importancia que tiene esta investigación, por los resultados que se obtienen, con el fin de destacar lo valiosos que es la innovación e usos de las TIC para la comunicación, el desarrollo, cambio social y participación en procesos comunicativo, también ofrecer recomendaciones que favorecen a la Institución Educativa.

## Estado del arte

Se realizó una búsqueda de referencias a partir de la problemática de investigación, que tuvieran relación con el uso de las TIC en el proceso comunicativo que se dan dentro de la institución educativa, especialmente con el grado noveno, para proponer el desarrollo de estrategias comunicativas que podrían ser utilizadas por los docentes de la institución educativa.

Los estudiantes del grado noveno se encuentran en una época donde están en constante interacción con los medios de comunicación y tecnológicos, esto conlleva a que las TIC sean un elemento indiscutible en la formación integral del estudiante y una mejor comunicación con el docente. En la base de datos de la Universidad Pontificia Bolivariana se encontró una investigación realizada en la Institución Educativa Concejo de Medellín elaborado por Gómez (2014) que trata sobre:

La implementación de herramientas web para mejorar el proceso del desarrollo de la competencia oral en la lengua extranjera inglés de estudiantes de 7° de la Institución Educativa Concejo de Medellín. Este estudio muestra como el docente se convierte en un facilitador que busca y aplica herramientas y estrategias, para lograr mejoras en su proceso de enseñanza y aprendizaje, particularmente de la competencia oral en inglés, integrando las TIC en el salón de clases. También se observa un aumento en la motivación y dedicación de los estudiantes en la producción oral en inglés desde las diferentes tareas comunicativas. (p. 11)

En la anterior investigación se da a conocer la importancia de implementar herramientas web para el mejoramiento de la calidad de enseñanza y aprendizaje del inglés

como lengua extranjera, haciendo uso de las TIC y nuevas tecnologías para el aprendizaje de un idioma, mejorando la producción oral y escrita en inglés, a partir de esto se puede mencionar a García (2003) citado por Gómez (2014) donde afirma que:

Las TIC están permitiendo cambiar la forma de pensar sobre el aprendizaje, y sin duda, suponen una mejora de las estrategias de enseñanza. Pero, éstas proponen que exista un cambio metodológico y didáctico, ya que las tecnologías en sí mismas no implican una mejora. (p. 10)

Se entiende que la mejor forma de relacionarse con los demás es a través de una comunicación adecuada entre interlocutores, de tal modo la educación no puede estar lejos de los procesos comunicativos, ya que a través de ellos se generan nuevas formas de comunicación, interacción y mejora el proceso de la calidad educativa. En este estudio del uso de las TIC, para dinamizar el proceso de enseñanza – aprendizaje se debe tener en cuenta lo afirmado por Laitón, Gómez, Sarmiento y Mejía (2017)

La estrategia para su implementación debe ir más allá del equipamiento tecnológico en las aulas de clase, debe ir de la mano con la preparación del docente que es el eje fundamental, el que provee las herramientas de aprendizaje a todos los estudiantes y contribuye mediante su formación, a construir mejores oportunidades a través del adecuado uso de la infraestructura tecnológica. (p. 44)

Dentro de las investigaciones relacionadas con esta temática se encontró la realizada por Alexandra Vélez en el año 2015 la cual tiene como título “especificaciones para un sistema de información que dinamice los procesos comunicativos en el gobierno escolar de la Institución Educativa Antonio José de Sucre del municipio de Itagüí”. En este proyecto se

busca aportar al mejoramiento de la educación del municipio de Itagüí, en la gestión de la información de los gobiernos escolares desde el aspecto comunicativo, apoyándose en el uso de TIC para beneficio de los actores escolares y con eco final en la comunidad educativa, en la cual en materia de educación se enfoca en la calidad educativa y el fortalecimiento de la misma a través del uso de las TIC.

Las TIC ofrecen nuevas formas de uso, tanto en el sistema educativo como al sistema político, ya que se permite nuevos canales de comunicación donde las personas se pueden expresar, por lo anterior la autora se apoya en la afirmación de Colombo (2006):

Para avanzar hacia nuevas formas de participación ciudadana, hace falta aprovechar las características propias que ofrecen las TIC puesto que estas propiedades son las que pueden permitir que los ciudadanos tengan las mismas oportunidades de emitir sus opiniones políticas, hechos que continúa siendo un reto fundamental de democracia. (p. 38)

Igualmente con relación a este trabajo se encontró el siguiente estudio realizado por Ana Pajón y Natalia Salazar en el año 2015 el cual tiene como título uso de las TIC por parte de las docentes de la Institución Educativa La Paz para la enseñanza de la lectura y escritura en los grados de transición, primero, segundo y tercero, esta investigación parte de los esfuerzos pedagógicos en el uso de nuevos recursos de aprendizaje como las TIC para brindar a los estudiantes un acercamiento a dichas habilidades comunicativas de una forma reflexiva, con el fin de lograr de manera acertada que los niños sean competentes en el momento de comunicarse en entorno.

En lo anterior, al incluir las TIC en el proceso educativo, podemos desarrollar los siguientes aspectos, primero se genera una mayor interacción con elementos de interés para

los alumnos con el objetivo de motivación, segundo el uso de las herramientas tecnológicas sirven para actualizar los conocimientos del personal docente y tercero se puede almacenar las evidencias de las acciones pedagógicas realizadas. Como lo afirma Abarzúa y Cerda (2011)

El aporte de las TIC a la gestión de aula es visualizado de forma positiva. El trabajo con tecnologías permite que los niños sientan altos niveles de motivación por usar estos recursos, situación que ayuda a orientar buenas conductas en la sala de clase.  
(p. 34)

En estos planteamientos vemos que apoyan el uso y la incorporación de las TIC para un mejor proceso sea comunicativo y/o educativo.

La finalidad de esta investigación es diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la institución educativa, la formación y las estrategias para el desarrollo de los procesos comunicativos, buscando progresar en los procesos de enseñanza para el aprendizaje, logrando una mejor calidad de educación para los estudiantes.

El Gobierno Nacional, consciente de la importancia que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), creó el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el 30 de julio de 2009 sancionó la ley 1341 que se constituyó en el marco legal para el acceso y uso de las TIC, el desarrollo de las tecnológicas de información y comunicación y las convierte en políticas de Estado de cumplimiento obligatorio.

Los Ministerios de Educación Nacional y de las TIC serán responsables de (Colombia ley de TIC 2009, p. 2) “fomentar el emprendimiento de las TIC desde los establecimientos educativos, poner en marcha un sistema de alfabetización digital y capacitar en TIC a los

docentes de los diferentes niveles educativos”. El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2002 – 2006), dice que la revolución educativa busca dar respuesta a las necesidades de cobertura y calidad que requiere el país para alcanzar mejores condiciones de desarrollo social y económico, y mejorar la calidad de vida de la población. Para cumplir este objetivo, el plan de desarrollo educativo ha definido cuatro políticas educativas básicas: ampliar la cobertura educativa, mejorar la calidad de la educación, capacitar a los docentes y mejorar la eficiencia del sector educativo.

Colombia ha realizado grandes esfuerzos para actualizar el sistema educativo, implementando diferentes tecnologías en el aula, generando destacar a las personas involucradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, como son docentes y estudiantes. Pero ha tenido dificultades para la implementación en el cual hay dos factores que se resaltan que son: los recursos económicos y la falta de motivación hacia el uso de las TIC. Según: Rivero, Gómez-Zermeño y Abrego (2013)

Se vuelve necesario incorporar propuestas innovadoras que fomenten la calidad educativa. Se requiere conocer la realidad donde se desee implementar las TIC con el fin de identificar las características y competencias de sus usuarios para realizar una evaluación informada sobre las necesidades de ese contexto. (p. 198)

Al identificar y analizar los factores que inciden en el uso de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje, el estudio aporta a la educación elementos valiosos para lograr la inclusión de estas en el aula, situación que hasta ahora ha sido esquiva para muchas instituciones educativas colombianas.

Para el proceso de desarrollo de esta investigación se observa que hay aspectos negativos que intervienen en el proceso de comunicación en la comunidad educativa, por un lado hay docentes que no están de acuerdo con la innovación de las metodologías y hay otros que cuenta la sede no cuenta con los recursos necesarios para trabajar por medio de los procesos comunicativos.

La comunicación es recurso que permite la integración y la interacción de los medios sociales. Tiene como objetivo efectuar cambios a través de las conductas de la distribución de la información, cumpliendo así con su finalidad. Abordando la temática de la educación no solo se debe suministrar información, también podemos comunicar los sentimientos, ideas, y opiniones. Los principales tipos de comunicación en una institución educativa según Bazarra, Casanova y García (2004) son:

- a) Dirección – profesores: la característica principal de este modelo de comunicación es que más allá de los saludos de rigor en los pasillos o las conversaciones intrascendente en la sala de profesores, no existe prácticamente ninguna comunicación directa entre la dirección y los profesores. Todo conocimiento al que tiene alcance el director (a) de lo que ocurre cada día en el colegio o instituto, pasa por el “filtro” de las direcciones intermedias (jefe de seccionales, departamentos, coordinaciones de cátedras etc.).
- b) Profesores – profesores: dentro de la comunicación entre los profesores, existen dos terrenos claramente definidos; el ámbito personal y el profesional. El primero de ellos solamente se puede abordar desde el respeto y que ser diferente no debe ser un freno sino una continua fuente de enriquecimiento. En lo profesional nada más enriquecedor en una institución educativa es la presencia de distintas metodologías y filosofías educativas, y nada más conflictivo es el hecho de que estas metodologías y filosofías

no encuentren un punto de equilibrio entre el “excesivo” respeto y la capacidad para construir desde la crítica y no caer en el chisme.

- c) Profesores – alumnos: el tipo de comunicación es distante, donde ofrece como aspecto más atrayente el orden que se consigue en el aula, esta relación está marcada por el “miedo” que se genera la figura del profesor. Sin embargo, este “ser distante” se convierte en un hándicap insalvable a la hora de compartir problemas y vivencias más allá de la dimensión puramente académica. Los alumnos de este siglo se ven afectados más que nunca por situaciones sociales y familiares que los desbordan, que no son capaces de afrontar por sí mismo y solamente se pueden reconstruir desde la confianza del encuentro con sus profesores y muy especialmente con sus tutores. (p. 118)

También están las características primordiales de la comunicación grupal por su transformación de la información que circula, que entra y sale en la institución he aquí las dimensiones básicas del hecho comunicativo publicado en el libro de Duque (2005) titulado “La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas” las cuales son:

- El principio objetivo o intercambio de información: son los flujos comunicativos interpersonales y organizativos que conforman el contenido mismo que se transmite el contenido de la información.
- El principio subjetivo o establecimiento de vínculos interpersonales: la comunicación no es neutra, ya que se crean efectos emocionales que se trasmite a través del vínculo personal mediante rechazo emocional.

- El principio de la función o las repercusiones de la comunicación: los efectos más notables de la comunicación están estrechamente relacionados con la estructura del hecho comunicativo y de su función social. (p. 27)

Las repercusiones de la comunicación no son solo objetivas también son subjetivas, ya que las primeras relaciones están con los contenidos comunicativos y las segundas con el aspecto emocional. Se evidencia la necesidad de la formación de profesores, hacia el uso de las TIC, promoviendo estrategias para mejorar la calidad de la educación y obteniendo las condiciones óptimas de implementación de herramientas tecnológicas generando una práctica coherente y exitosa por medio de los procesos comunicativos.

## **Marco teórico**

En el análisis teórico de esta investigación, se han considerado teorías de la comunicación educativa que permitan orientar el uso de los procesos comunicativos como estrategias de aprendizaje innovadoras. Tabla de clasificación:

## Diseño de Estrategias de Comunicación Educativa en el Aula



Como se puede observar en la tabla las Teorías de Soporte se encuentran, la Teoría de Sistemas, la Teoría de la Mediación Social y la Teoría Social de la Comunicación cada una de estas teorías permiten ordenar, interpretar y ubicar elementos históricos, culturales, sociales, y comunicativos en el proceso de enseñanza – aprendizaje de la institución educativa.

En el primer aspecto que es la Teoría de Sistemas es el método donde se puede analizar un sistema a partir de la selección, distinción y relación de sus elementos, obteniendo la educación un subsistema autónomo y abierto a las interacciones de otros sistemas. En la Teoría de la Mediación Social se permite interpretar y sistematizar los elementos que se constituyen en el proceso educativo para obtener la comunicación educativa, y en el último aspecto la Teoría Social de la Comunicación se identifica los elementos comunicativos que intervienen el procesos educativo, donde se expone como se produce y cambias las

afectaciones entre comunicación y sociedad. Estas teorías fueron desarrolladas por Manuel Martín Serrano.

En las Teorías Auxiliares está conformada por cinco aspectos, partiendo de la estrategia de enseñanza – aprendizaje, tenemos que el aprendizaje significativo tiene como propósito fundamental la motivación de aprender, por lo siguiente en las estrategias se propone promover una forma diferente de vinculación entre el actor coordinador y los actores miembros del grupo por lo cual se recurre a los principios de aprendizaje grupal. Se puede fomentar la interacción de los actores en el salón de clase a partir de la participación y el diálogo para que puedan expresar sus necesidades e interés a través de la comunicación participativa.

En las dos últimas fases se tiene el lenguaje de los medios de comunicación plantean alternativas para emitir y recibir información, estos medios de comunicación junto con otros inventos tecnológicos han transformado la vida de la sociedad, y en la educación integral es la teoría pedagógica que brinda elementos para entender la práctica educativa tanto a nivel social como individual.

Para fortalecer la temática que se trabajó en el presente trabajo, se hizo la revisión de algunas investigaciones que hacen aportes sobre el impacto que tendría la implementación de plataformas digitales en el proceso de enseñanza – aprendizaje de docentes y estudiantes. A partir de estas se encontró que implementar las plataformas virtuales en los colegios ayuda a que los estudiantes sientan mayor motivación por aprender, además que mejora el rendimiento académico, ya que la participación de estos es más constante. Los hallazgos en las investigaciones realizadas son:

Rentería (2015) en su investigación “implementación de una plataforma virtual como estrategia metodológica que permita mejorar el rendimiento académico en el área de matemáticas de los estudiantes de grado 10º de la Institución Educativa Chigorodó, durante el primer semestre del año 2015”, llega a la conclusión de que la implementación de las plataformas virtuales son una herramienta que favorece el proceso de enseñanza – aprendizaje, dado que incentiva a los estudiantes y mejorar su formación académica, ya que permite reforzar algunos conocimientos por medio de diferentes recursos que apoyan su aprendizaje.

Por otra parte Rodríguez (2010) en su investigación “estudio, desarrollo, evaluación e implementación del uso de plataformas virtuales en entornos educativos en bachillerato, eso y programas específicos de atención a la diversidad: programas de diversificación curricular, programa de integración y programa sai”, concluye que la implementación de las plataformas digitales ayuda al desarrollo individual del estudiante, ya que este debe de manejar su tiempo para poder cumplir con los trabajos requeridos y también que se evidencia un notorio incremento en el rendimiento académico de los estudiantes.

En la actualidad la sociedad que enfrentan constantes cambios y/o desafíos, donde el sujeto se vuelven testigo de innumerables innovaciones en cualquier ámbito sea: social, cultural, político, económico y educativo. En el cual el individuo busca la necesidad de incorporar medios tecnológicos permitiéndole adquirir nuevos saberes, prácticas y valores, impulsando al gobierno a implementar nuevos planes estratégicos para invertir en la tecnología. Con el fin de desarrollar habilidades que aumenten la calidad económica de la sociedad.

Surge una revolución tecnológica a eso de los años noventa, donde nace la frase “Sociedad de la información” por Manuel Castells (2004), el autor más destacado en su libro “La era de la información: economía, sociedad y cultura: la sociedad red” donde indica que la información y el conocimientos son fundamentales para la innovación, deduciendo que la nueva generación tienen mejor procesamiento y transmisión de información dando un papel importante a la productividad por medio de la tecnología que surgen en el periodo histórico.

Por lo anterior podemos entender que la evolución de las tecnologías no solo es un instrumento sino, un proceso comunicativo que la sociedad lo ha incorporado en su hacer diario y que ya hace parte de lo cotidiano generando así una situación revolucionaria, según Castells (2004) afirma:

Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual es el carácter del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos. Esto quiere decir que las TIC. (p. 53)

La incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación, ha generado revoluciones culturales cambiando al sujeto no solo en su forma de pensar, también en su estilo de vida, generando nuevas formas de comunicación y de interacción con la sociedad, como lo expresa Barbero (2000):

La tecnología ya no puede ser pensada en términos de aparatos; la tecnología tiene que ser pensada en términos de lenguaje, de escrituras, en términos de dispositivos de creación, de producción de conocimiento –el divorcio todavía fuerte entre el mundo

del sistema educativo y el mundo de la comunicación mediática es que aquel sigue todavía organizando el mundo escolar, desde la primaria hasta la universidad, en torno a un solo eje que es el libro, y al que opone tajantemente el modelo de comunicación que rige al mundo audiovisual y de la informática (p. 3)

Teniendo en cuenta lo expresado por el autor, el sujeto debe adaptarse al cambio a través de la incorporación de procesos comunicativos, dándoles beneficios en mejorar su calidad académica para su desarrollo integral. Se evidencia que los alumnos no requieren una enseñanza para el uso de los dispositivos, ya que les gusta descifrar y explorar a través de los medios tecnológicos. Y es ahí donde se debe aprovechar para implicar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Martín Barbero (2009) afirmó que:

(...) La mutación social y cultural configurada por las tecnologías de la comunicación y la información no es algo que le llegue a la escuela desde afuera sino tatuado en los cuerpos y las sensibilidades de los alumnos. Un tatuaje que es, de un lado, la inscripción en las vidas adolescentes de los cambios que hoy viven los lenguajes, las escrituras y las narrativas en que se dicen y cuentan, se cantan, escriben, componen y plasman los miedos y desazones, las incertidumbres y búsquedas, las hondas transformaciones de su propio tejido que atraviesan nuestras sociedades. Y continúa: Los medios y las tecnologías son para los jóvenes lugares de un desarrollo personal que, por ambiguo y hasta contradictorio que sea, hace de ellos un territorio propio. (p. 14)

La incorporación de las TIC en el aula, como herramienta en los procesos comunicativos ha podido medir el proceso de enseñanza y aprendizaje, la comunicación es un elemento importante en el proceso educativo, a partir de esto surge el término

“Educomunicación” pero normalmente no es conocido en el contexto de la formación del educando González (2018) indica que:

Es importante saber la definición de los conceptos educomunicación, el primero es “educar” que su significado proviene del latín “educere y educare”. Donde “educere” es extraer lo que está dentro y “educare” es guiar y dirigir. Para resaltar en la investigación del conocimiento es obtener resultados de nuevas ideas, nuevos valores y comportamientos sujetos a su entorno.

El segundo concepto de educomunicación es “comunicación”, donde su origen es el latín “comunis”, su significado es común, intercambio, diálogo. Se puede deducir que los procesos comunicativos comparten información, a través de un algoritmo donde las TIC miden la calidad del proceso de aprendizaje. (p. 60). La palabra educomunicación tiene mayor credibilidad a partir de la definición dada por la UNESCO (1979) citada por González (2018):

Todas las formas de estudiar, aprender y enseñar, a todos los niveles y en toda circunstancia, la historia, la creación, la utilización y la evaluación de los medios de comunicación como artes prácticas y técnicas, así como el lugar que ocupan los medios de comunicación mediatizada, la participación, la modificación que producen en el modo de percibir, el papel del trabajo creador y el acceso a los medios de comunicación. (p. 61)

Con la definición obtenida de la educomunicación, surge un concepto relacionado que es la “comunicación educativa” que va por la línea de los medios educativos que se centran en los procesos de interacción. Con la comunicación educativa puede hacer uso de las TIC dentro

del aula de clase, permitiendo la interacción logrando la transformación y cambiando los paradigmas para adquirir el conocimiento de información y de consumo en la sociedad, ya que, a través de la historia el hombre ha innovado con su gran talento de crear cambios en el entorno.

Cuando surge la imprenta toma un papel fundamental en los medios de comunicación, a través de ella se adquiere una nueva forma de aprender en el entorno social, y también era considerado una forma de entretenimiento. Gracias a la evolución de la imprenta la sociedad tiene mejor acceso al conocimiento, teniendo en cuenta los textos digitales, para en ese tiempo era llamado internet a la imprenta del siglo XXI.

De la educomunicación sale otro componente llamado educación mediática, obteniendo como resultado final la emisora, que juega un papel importante en la comunidad educativa. Este medio coge fuerza por el apoyo que brinda a la transformación de educar a la sociedad, ya que dentro de la educomunicación se habla de fenómenos que son muy útiles para los medios de comunicación al educar.

La tecnología siempre ha contribuido en el proceso de transformación, del cambio social y la innovación al conocimiento. Ahí es donde vemos que la imprenta, radio y entre otros medios, son indispensables para apropiarse del conocimiento, igualmente pasa con las TIC con su gran aporte a las prácticas de enseñanza-aprendizaje, que contribuye al cambio del tejido social. Como afirma Gallego (2016):

...las TIC han dejado de ser solo herramientas o instrumentos, ahora son también lugares, espacios de interacción simbólica sincrónica y asincrónica (ubicuas) donde

se construye, fluye, intercambia y se transforma, a través de formas simbólicas, el sentido social de conocimiento: ambientes electrónicos de aprendizaje. (p. 35)

Las practicas con TIC en el aula, su forma de comunicación en este espacio es cuando los docentes y estudiantes intercambian información, trabajando en colaboración y obteniendo resultados del conocimiento que aporte al desarrollo de una sociedad. Los educadores deberían considerar los medios como un instrumento para que los estudiantes participen en la transformación social.

Para el fortalecimiento de esta investigación se han encontrado teorías de enseñanza – aprendizaje que involucran las nuevas estrategias para implementar o mejorar los procesos comunicativos que se dan dentro de la institución educativa, dado que con la evolución de la tecnología se hace necesario incluirlas en el procesos de formación para ayudar en la comunicación entre docente y estudiante, además porque proporciona diversas tácticas de enseñanza, como lo menciona Montes (2010) el cual dice que:

Las Tecnologías de Información y comunicación desde su aparición han abierto nuevas posibilidades para la enseñanza y el aprendizaje, su gran potencial se evidencia en la posibilidad de interacción, de comunicación, de acceso información, es decir se convierten en un medio interactivo y activo. Estas tecnologías están integradas a un entorno o ambiente de aprendizaje con diferente grado de virtualización, que pone a disposición del docente canales de información y comunicación para promover formas distintas de enseñanza. (p. 2)

Pensamiento con el que concuerda Martínez (2008) el cual menciona que:

Se cuestiona cada vez más el sistema tradicional de enseñanza y se plantean nuevas prácticas más activas y basadas en el logro de competencias que tengan en cuenta todo el proceso enseñanza-aprendizaje. Precisábamos pues de una plataforma que permitiera integrar las diferentes posibilidades que nos otorga la red, de cara a su aprovechamiento en el ámbito educativo. (...) Nos permitirá básicamente subir contenidos educativos (apuntes, imágenes, videos, presentaciones,...), facilitar la comunicación con nuestros alumnos y entre ellos y por último gestionar la evaluación de sus tareas de aprendizaje. (p. 2)

A partir de lo anterior se puede concluir que los dos autores coinciden en que la innovación de los procesos comunicativos que se dan dentro de una institución educativa donde es un beneficio para el proceso de enseñanza - aprendizaje, ya que permite una mejor interacción entre docentes y estudiantes, el fortalecimiento de su individualidad, dado que será el responsable de su aprendizaje y vea al docente como un apoyo, además es una motivación para ellos porque están en constante navegación.

Otros componentes relevantes del marco teórico de esta investigación son:

Estrategias de Aprendizaje: son consideradas como ese grupo de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo a las diversas necesidades del alumnado, los objetivos que persiguen, todo esto con el fin de ser más efectivo y eficiente el proceso de aprendizaje.

Al respecto Monereo (1998:25) define las estrategias como “metodológicas, técnicas de aprendizaje andragógico y recursos varían de acuerdo con los objetivos y contenidos del estudio y aprendizaje de la formación previa de los participantes, posibilidades, capacidades y limitaciones personales de cada alumno sujeto al proceso de aprendizaje”.

Plataformas virtuales de aprendizaje: Para utilizar un modelo educativo con características de enseñanza-aprendizaje on-line es importante tener en consideración un programa que pueda integrar las diversas y principales herramientas que ofrece la Internet.

Santoveña (2004) plantea lo siguiente:

Una plataforma virtual flexible será aquella que permita adaptarse a las necesidades de los alumnos y profesores (borrar, ocultar, adaptar las distintas herramientas que ofrece); intuitivo, si su interfaz es familiar y presenta una funcionalidad fácilmente reconocible y, por último, amigable, si es fácil de utilizar y ofrece una navegabilidad clara y homogénea en todas sus páginas. (p. 4)

Partiendo de las ideas innovadoras de una sociedad cambiante en la que los avances científicos y tecnológicos es una parte clave de la excelencia académica, ya que por medio de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación, el docente puede almacenar, transmitir, reunir, interactuar, comunicar y tener un control de actividades. Estamos en una era donde cada día se está exigiendo a las instituciones educativas, más que todo a los docentes tener nuevas estrategias de comunicación con los estudiantes para su mejoramiento de la calidad del conocimiento.

En este sentido Martínez y Solano (2011), considera a la Tecnología de la Información y Comunicación–TIC como la estrategia para llevar adelante el desarrollo de la globalización; es mediante el uso de las redes de comunicación y servicios de telecomunicaciones que la interconexión social ha sido posible, creando nuevos espacios de acción y diversos fenómenos sociales que la educación como proceso de transformación humana debe abordar.

Atendiendo al enfoque que veíamos en el apartado anterior en el que describíamos la clara influencia entre ciencia, tecnología y sociedad podemos tener una primera visión de la educación en este entorno como mediador en un escenario con todos estos factores. La enseñanza se produce en un contexto determinado en el que se forma a los estudiantes para ser ciudadanos responsables de una sociedad plural y cada vez más tecnológica. Teniendo en cuenta la consecución de esta finalidad podría pensarse en la construcción de un entorno en la que cambiara el rol docente para convertirse en mediador en el estudiante, los diferentes contenidos, las instituciones y los actores sociales involucrados en el proceso de aprendizaje. Los contenidos también cambiarían con respecto al modelo tradicional y le llegarían al estudiante desde tres dimensiones interrelacionadas: ciencia, tecnología y sociedad.

Teniendo en cuenta esta perspectiva general del enfoque científico y tecnológico en el contexto socioeducativo vamos a analizar con más detenimiento el significado terminológico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para, a continuación, analizar de una manera más minuciosa las funciones exactas de las TIC dentro del sistema educativo y las repercusiones que tiene y que tendrá en el futuro su uso dentro de este contexto.

Marqués (2000) realiza el siguiente análisis terminológico para introducir las características de las TIC y su relevancia en la sociedad actual y, en concreto, en la educación:

- Tecnología: Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.
- Información: Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso

cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.

- **Comunicación:** Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos comunicarnos para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):** Cuando unimos estas tres palabras hacemos referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los "más media", las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

Para Cabero (1996) las características más distintivas de las TIC se pueden sintetizar en las siguientes: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

Con todo esto podemos señalar que las TIC nos aportan nuevos medios para poder transmitir información de una manera instantánea y con nuevos formatos que aportan una mayor realidad y calidad a los mensajes, estableciendo nuevos sistemas de comunicación que rompen las barreras del tiempo y del espacio físico. En este ambiente los conceptos de redes informáticas y de digitalización cobran una gran importancia. Las redes, con su máximo exponente, Internet, brindan hoy en día unas posibilidades de comunicación al alcance de

cualquiera en las sociedades desarrolladas, su enorme extensión en los últimos años pone de manifiesto su gran potencialidad como herramienta comunicativa y fuente de información aunque también nos pone en alerta ante el mal uso que se puede realizar de la misma y los vacíos legales que todavía hoy existen ante determinados acontecimientos. Aunque también es necesario tener en cuenta que pueden ser fuente de desigualdades como comentábamos en el apartado anterior al aparecer las denominadas brechas digitales. En cuanto a la digitalización permite alcanzar una calidad y complejidad en el almacenamiento y transmisión de la información que hasta ahora era tan solo impensable.

La educación como uno de los elementos esenciales de la sociedad debe estar al tanto de todo este nuevo escenario y responder a las necesidades formativas que en él se requieren. Tiene que ser respuesta para promover la verdadera formación en un mundo en el que es fácil caer en la saturación de propuestas informativas. Al mismo tiempo, tiene que saber aprovechar todas las potencialidades en cuanto a eliminar las restricciones espacio - temporales que aportan las TIC para realizar una labor formadora que no se encuentre al margen de la realidad. Otra labor importante a la cual se enfrenta es la de aprovechar la interactividad que proporcionan las TIC como elemento motivador y facilitador del desarrollo humano.

La educación tiene la misión de poder aprovechar todas las funciones que estas nuevas tecnologías le aportan para poder formar a usuarios conocedores de esos avances y al mismo tiempo saber utilizarlos para el propio beneficio de la acción formativa.

Al mismo tiempo se debe adaptar a los nuevos requerimientos de una sociedad en la que la educación no formal cobra cada vez mayor importancia y el aprendizaje a lo largo de la vida se hace necesario para la adaptación de los individuos a una realidad cambiante.

En este sentido, como comenta González Soto (2009) este camino hacia la sociedad de la información y el conocimiento requiere desarrollar la capacidad de llevar a cabo aprendizajes de diversa naturaleza a lo largo de nuestras vidas y de adaptarse rápida y eficazmente a situaciones sociales, laborales y económicas cambiantes. Este nuevo panorama educativo necesita:

- Una actualización permanente de los conocimientos, habilidades y criterios (aprendizaje a lo largo de la vida).
- Una mayor relevancia del dominio de los procesos y estrategias cognitivas y meta cognitivas frente al de los contenidos (aprender a aprender).
- Un cambio en el concepto de alfabetización que contemple nuevos campos, como el de la comunicación mediada, el multimedia en red o las nuevas pantallas.
- Una evolución desde el aprendizaje individual hacia el aprendizaje en grupo y luego hacia el aprendizaje en comunidad, donde el conocimiento se construya socialmente.
- Una modificación en los papeles de profesores o formadores y de los alumnos.
- Un alumno que deje de ser un mero acumulador o reproductor de conocimientos y que pueda llegar a ser un usuario inteligente y crítico de la información.
- Unos profesores formados y con confianza en las TIC, que sean capaces de utilizarlas más allá de reforzar su práctica tradicional.
- Unos centros educativos flexibles, capaces de generar nuevas formas de organización y unos sistemas de formación que garanticen el acceso al aprendizaje electrónico.

Para poder avanzar en este sentido y superar las posibles resistencias iniciales que se han ido produciendo Escudero (1992) citado por Prieto (2001) ya destacaba los siguientes aspectos relativos al uso pedagógico de las nuevas tecnologías:

- El uso pedagógico de las nuevas tecnologías por parte de los profesores representa un pilar fundamental para promover y desarrollar las potencialidades que tienen los nuevos medios en orden a propiciar aprendizajes de más calidad.
- Los profesores son sujetos activos que tienen su propia forma de entender su práctica, y sus concepciones y habilidades profesionales conforman el tipo de uso que hacen de distintos programas y medios educativos.
- Facilitar el uso de nuevos medios requiere crear condiciones adecuadas para la clarificación de las funciones, los propósitos y las contribuciones educativas de los mismos.
- El uso pedagógico de medios requiere cuidar con esmero las estrategias de formación del profesorado. Dichas estrategias han de incluir diversos tipos de formación propiamente tecnológica, que permita el dominio de nuevos medios; específicamente educativa, que posibilite su integración en el currículum; y un tipo de formación que capacite para llevar a cabo este tipo de innovación en el contexto escolar.
- Para hacer un buen uso pedagógico de los medios es necesario comprometerse con el desarrollo en situaciones naturales de enseñanza, crear apoyos pedagógicos durante la puesta en práctica, tener disponibilidad de materiales, un trabajo reflexivo y crítico por parte del profesorado y el establecimiento de ciertas condiciones y procesos institucionales que reconozcan y potencien el uso pedagógico continuado.

La incorporación de las TIC en el aula es de mucha importancia para la enseñanza básica como para la superior, ya que es un asunto que se ha trabajado desde hace décadas con resultados desiguales. Las expectativas se crearon en los últimos años con la incorporación de los ordenadores en las aulas, no fueron en muchas ocasiones de buen uso o materializados de

la mejor manera esperada a pesar de los numerosos avances tecnológicos experimentados en el campo, han frenado la incorporación de las TIC a los sistemas educativos.

El sustento de la prueba de la implementación de las nuevas tecnologías en las aulas se afirma con lo que menciona Area (2006) “convierten a las escuelas en espacios más eficientes y productivos, conectan la formación con las necesidades de la vida social y preparan a los alumnos para la actividad profesional del futuro.”

Pero para una incorporación exitosa de las TIC en el escenario educativo es de primera mano es que se asocie la verdadera integración en la actividad de la vida cotidiana del aula y no una compra e instalación de equipamientos para conseguir unos resultados de conveniencia. Es claro que no es un trabajo sencillo, pero es un desafío con la responsabilidad de las instituciones educativas para integrarse dentro de la sociedad del conocimiento en la que nos encontramos.

## **Marco conceptual**

Contextualizando la temática trabajada en la investigación, se hizo una búsqueda de los términos claves a partir de diferentes conceptos de autores que trabajan temas afines. En relación a los términos:

Para empezar se tiene que las tecnologías de información y comunicación son herramientas teórico conceptual, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Podemos entender que está constituido por medios como la radio, televisión, telefonía y por las tecnologías de la información caracterizada por sus registros de contenidos y enviarla de un lugar a otro.

Dentro de estas tecnologías podemos incorporar la tecnología educativa, ya que se ha entendido como un proceso de comunicación centrado en el individuo y en el grupo, es la base a la investigación de la teoría científica, también en aspectos relacionados con la educación social. Refiriéndose específicamente al diseño, desarrollo y aplicación de los recursos de los procesos educativos con un objetivo en ciencia como la didáctica y la psicología del aprendizaje.

Situación que lleva a pensar en una innovación educativa, debido se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas, la innovación es un trayecto que se detiene a contemplar lo que sucede en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es cambiar los métodos, las intervenciones y mejorar la transformación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en los roles de los profesores y estudiantes, mejorando la forma de pensar en la educación, en la tecnología y en las escuelas.

Es indispensable precisar que la educomunicación ha sido un contexto revolucionario global que entra en la educación donde los educadores y los estudiantes comparten una situación de aprendizaje comunicándose entre sí, con el objetivo de desarrollar un pensamiento crítico ante la situación de la sociedad y de sus mensajes. Una breve definición por Barbas (2012)

La educomunicación es un campo de estudio interdisciplinario y transdisciplinar que aborda, el mismo tiempo, las dimensiones teórico-prácticas de dos disciplinas históricamente separadas: la educación y la comunicación. Es también conocida como educación en materia de comunicación, didáctica de los medios, comunicación

educativa, alfabetización mediática o pedagogía de la comunicación, en el contexto iberoamericano, y media literacy o media education, en el contexto anglosajón. (p.158)

De acuerdo con esto podemos decir que la comunicación educativa es el proceso de interacción entre el estudiante y el docente dentro del aula de enseñanza – aprendizaje, donde el sujeto cumple con el papel de plantear soluciones a los problemas presentados, este es un factor de suma importancia en la educomunicación.

En coherencia con lo anterior tenemos que la información educativa es la herramienta para el proceso de enseñanza – aprendizaje, que se utiliza fundamentalmente en una computadora para medir el aprendizaje obtenido por los estudiantes y personas en general. También es utilizada para extraer beneficios complementarios en cuanto a la educación, por eso es la herramienta informática del presente y del futuro, que debe de implementarse en las prácticas educativas con el propósito de aprender, de que el docente plante su clase con unos objetivos que se deben alcanzar. Este espacio también sirve para que el docente cuente con medios comunicativos que le permitan interactuar con el estudiante con la finalidad de alcanzar sus metas.

Igualmente se busca definir el término proceso de enseñanza – aprendizaje, para esto se contextualizará primero los conceptos por separado y luego la definición grupal, esto a partir de los pensamientos de los siguientes autores los cuales nos mencionan que:

La enseñanza Es el proceso mediante el cual se comunica o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia. Este concepto es más restringido que el de educación, ya que ésta tiene por objeto la formación integral de la persona humana, mientras que la enseñanza se limita a transmitir, por medios diversos, determinados

conocimientos; y el aprendizaje es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información.

Proceso de enseñanza-aprendizaje es el procedimiento mediante el cual se transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia, sus dimensiones en el fenómeno del rendimiento académico a partir de los factores que determinan su comportamiento. (Ecured, 2016)

Es importante que la institución educativa origine un proceso de interacción entre el estudiante y el docente en un espacio de comunicación, donde cada quién asume su rol y se llegue a una solución de problemas, ya que se encuentra enmarcada por los componentes de la educocomunicación,

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Diagnosticar la situación en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la Institución Educativa Concejo de Medellín en el año 2019.

### **Objetivos específicos**

- Describir los procesos comunicativos que se dan dentro la Institución Educativa Concejo de Medellín.
- Identificar el medio de comunicación utilizado por el docente para brindar la información al estudiante.
- Proponer nuevas estrategias de comunicación para la trasmisión de información.

## **Metodología**

La Institución Educativa Concejo de Medellín actualmente cuenta con 8 grupos del grado noveno, están distribuidos de la siguiente manera: 40 estudiantes por cada grupo todos en formación académica, para una población aproximada 360 estudiantes, además cuenta con un equipo de 12 profesores que contribuyen a la formación de estos estudiantes.

Este estudio se realizó a partir de la observación y la descripción, donde se analizaron los procesos comunicativos que se dan dentro de la institución educativa, en donde se evidencio que hace falta la innovación e aplicación de las TIC en las prácticas educativas, específicamente con los actores educativos conformados por estudiantes y docentes de la básica secundaria.

De acuerdo con lo anterior, se toma como apoyo el argumento expuesto por Rojas (2011) que dice que la investigación de observación es “una investigación cuyo propósito es proporcionar una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella, de una manera tentativa o aproximativa” (p. 32) y por el lado de la investigación descriptiva, definida por el mismo autor Rojas (2011):

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por el medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interpreta, los evoque en la mente. (p. 34)

Las herramientas que se utilizaron para alcanzar el objetivo del estudio fueron: primero se formuló una serie de preguntas para identificar ¿Cómo son? ¿Cuáles son? los procesos comunicativos que se dan dentro de la institución educativa, haciendo uso de ambos enfoques, cualitativo donde se llevó a cabo la observación verbal y no verbal, y cuantitativo para la recolecta de información de datos.

Para la selección de la muestra se tomó el 5% de la población estudiantil y el 100% de los profesores para diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la Institución Educativa Concejo de Medellín.

Teniendo en cuenta el diseño mixto basado en una metodología cualitativa y cuantitativa, se puede deducir que este método tiene características similares como lo indica Hernández (2003) utilizan cinco fases relacionadas entre sí:

1. Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

- Cualitativa porque se realizará observación y análisis la interacción entre el estudiante y el profesor por medio de los procesos comunicativos dados en la institución.

- Cuantitativa porque se trabajará con una muestra de la población total.

Donde se aplicaron encuestas con preguntas cerradas al personal docente y al estudiante, se realizó un grupo focal y entrevistas individuales abiertas y semiestructuradas, para conocer las respuestas hacia los objetivos planteados.

En el análisis de observación, primero se identificó los actores educativos, que fueron los estudiantes y los docentes del grado noveno en la jornada de la mañana, luego se realizó un reconocimiento dentro del entorno educativo y finalmente se identificó con que herramientas cuenta la institución para los procesos comunicativos con la comunidad educativa.

Una vez obtenida la información, en el caso de las encuestas se realizó su tabulación para poder interpretar los datos adquiridos. En cuanto al grupo focal y a las entrevistas se hizo la transcripción respectivamente, donde se da a conocer los resultados que se obtuvieron a través de la ejecución del proyecto, el cual se identificó las falencias que se presenta por la falta del uso de medios para los procesos comunicativos dentro de la I.E Concejo de Medellín.

Teniendo en cuenta el enfoque mixto cualitativo-cuantitativo para lograr los objetivos propuestos en esta investigación nos apoyamos en la opinión de García (1993) citado por Anguita, Labrador y Campos acerca del uso de la encuesta:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimiento estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 143)

Esta herramienta fue utilizada para el estudio, ya que por medio de ella se adquieren la mayor información deseada para conocer el uso de las TIC frente a los procesos comunicativos dentro del aula entre el estudiante y el docente. El contenido de la encuesta era conformada por preguntas cerradas.

La aplicación de la encuesta que iba dirigida especialmente a los estudiantes del grado 9º, fue realizada en formato físico y presencial, ya que la institución no cuenta con suficiente medios de comunicación para a verla realizado la encuesta virtual. Se aplicó a 29 estudiantes de dicho grado, también se realizó la encuesta física a los 12 profesores encargados del grado 9º.

En cuanto a la aplicación de las entrevistas y del grupo focal, se eligió esta técnica con el fin de constatar la veracidad de las encuestas aplicadas, por el lado del grupo focal consta de entrar en una conversación y a partir de allí se genera una serie de preguntas donde se escucha la respuesta y poder realizar un pequeño debate, para ello se solicitó el representate de cada grupo del grado 9º. En las entrevista es estructurar preguntas relacionadas con los procesos comunicativos que se dan dentro de la institución educativa, se realizaron a 3 estudiantes y 2 profesores escogidos al azar.

Tanto los docentes como los estudiantes mostraron buena disposición y colaboración, sus aportes fueron de mucha importancia para esta investigación. Para estos procedimientos se contactó al Coordinador del grado 9º se le informo y se contextualizó del proyecto de investigación a realizar, se llevó a cabo una observación directa e indirecta frente a los procesos comunicativos, se realizó la elaboración del cuestionario y la aplicación a los docentes y estudiantes. Finalmente analizamos los resultados de la investigación, llegando a las conclusiones y las recomendaciones.

Los objetivos planteados en esta investigación, se lograron obtener, mediante la aplicación de los instrumentos de medición como encuestas, entrevistas, grupo focal y de observación, el cual permitió evidenciar algunas falencias en el proceso de comunicación en la Institución Educativa Concejo de Medellín.

## **Resultados**

El desarrollo de esta investigación se verá reflejados en los siguientes capítulos:

- Capítulo 1: Diagnóstico de los procesos comunicativos.
- Capítulo 2: Propuesta de los procesos comunicativos.

### **CAPÍTULO 1. Diagnóstico de los procesos comunicativos**

En este capítulo se aborda el tema del diagnóstico para los procesos comunicativos de la I.E. Concejo de Medellín, pensando en que hay que innovar o desarrollar herramientas tecnológicas como en este caso el uso de las TIC en el proceso de enseñanza – aprendizaje. En esta parte se van a mencionar algunas variables que han sido importantes en el proceso de educación.

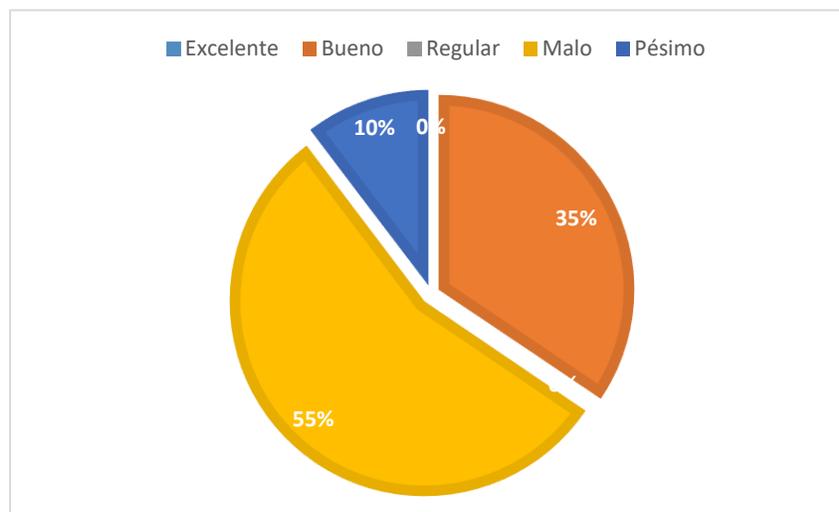
Toda institución educativa ha tenido que cambiar su infraestructura tanto física como tecnológica, con el objetivo de abordar los nuevos retos que se están exigiendo en la educación de alta calidad, obteniendo buenos resultados en las competencias educativas, he aquí la importancia de hacer el uso de las TIC en el sector educativo público, en el siguiente artículo de revista titulado “ el aporte de computadores para educar en la implementación de la enseñanza innovadora” (2015) donde se afirma lo siguiente:

- Fomentar el uso y apropiación de las TIC por parte de la comunidad educativa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible para la educación de calidad.
- Mejorar el acceso a TIC a las comunidades educativas del país, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible para la educación de calidad.

A partir de la inclusión de las TIC en el campo de la educación, han surgido nuevas relaciones entre los actores educativos, lo que ha generado nuevos sentidos e interacciones, especialmente el que debe afrontar el docente frente al manejo de las estrategias metodológicas en escenarios de la práctica educativa donde sus estudiantes son multimediales.

En los resultados se puede evidenciar la falencia que ha cuanto al proceso comunicativo que se da dentro de la institución educativa. (Figura 1)

Figura 1. Grafico del resultado de la encuesta acerca de cómo se califican los procesos comunicativos que se dan dentro de la Institución.

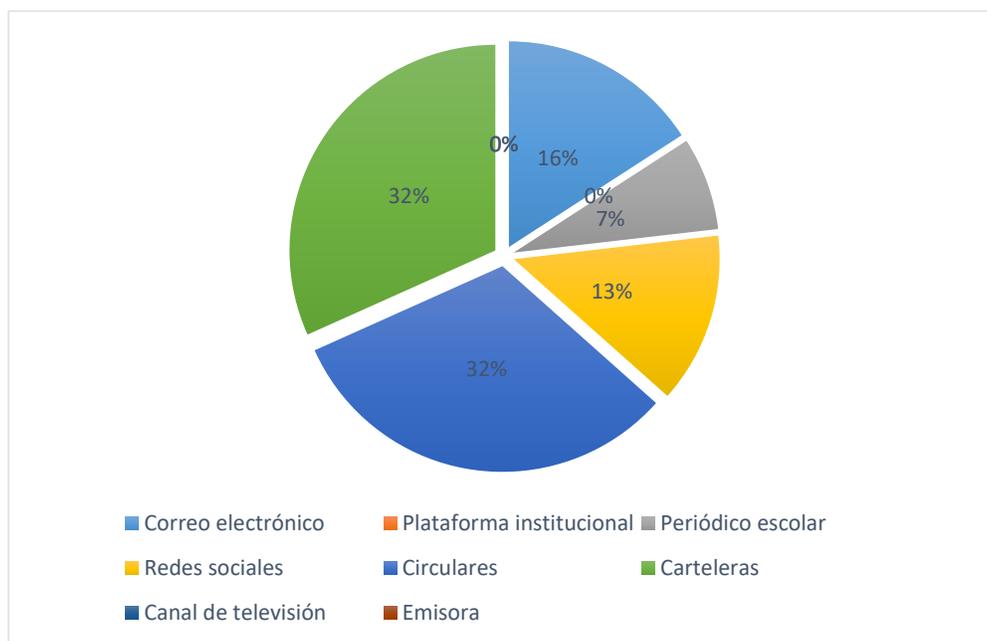


El 55% y 10% de los estudiantes manifestaron que la comunicación dentro de la institución educativa no es adecuada, frente al 35% de la población encuestada afirma que la comunicación es buena. Por lo que se llega a la conclusión de que más de la mitad de la población encuestada se encuentra insatisfecha porque no hay un buen uso de los procesos comunicativos, implicando malos resultados en el desarrollo de actividades, proyectos y

afectando la relación interpersonal. Ya que la información que se brinda algunas veces llega distorsionada y no se pueden cumplir las actividades y proyectos académicos propuestos en la programación.

Que medios de comunicación se utilizan para comunicarse dentro de la institución con el docente y poder brindar una información adecuada. Pregunta de selección múltiple aplicada (Figura 2)

Figura 2. Gráfico de resultado de la encuesta acerca de cuáles medios de comunicación cuenta la institución.

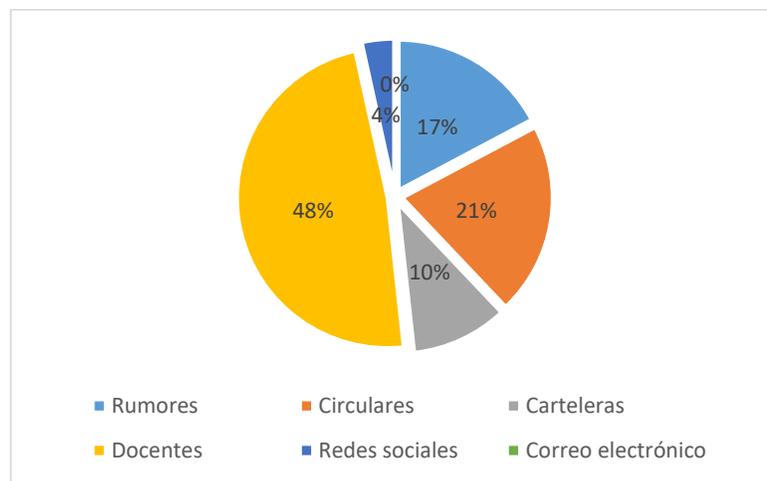


En el gráfico se observa que los canales de comunicación que cuenta la institución educativa son: circulares con el 32%, carteleras con el 32%, correo electrónico el 16%, redes sociales 13% y el periódico escolar 7%. Para complementar este resultado se tuvo en cuenta lo expresado por algunos estudiantes en el grupo focal, fue que la institución no cuenta con estrategias de comunicación, limitando a la comunidad educativa a seguir en un medio

comunicativo tradicional. Por consecuencia se logra evidenciar que se debe hacer más usos de los medios tecnológicos y así evitar inconvenientes y malos resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De otro lado, para conocer por qué medio se informan en la institución educativa (figura 3)

Figura 3. Gráfico de resultado de la encuesta aplicada como se informan dentro de la institución



En este gráfico el resultado fue que la comunidad educativa tiene una información más asertiva cuando el docente les brinda la información lo indica un 48% de la población encuestada.

Los resultados son coherentes con lo que los estudiantes han manifestado en las respuestas dadas en el grupo focal. En la práctica educativa el docente debe enfrentarse ante los nuevos desafíos en tendencias tecnológicas y cambiar su estrategia metodológica para poder llegar con su discurso al estudiante del siglo XXI. Se indagó a los docentes del colegio a través de una encuesta de opción múltiple, acerca de los dispositivos tecnológicos que más usan en el aula para orientar la clase, teniendo los siguientes resultados

Se presentó para cada indicador los resultados obtenidos según los promedios arrojados de acuerdo al procesamiento estadístico de datos. En cuanto a las herramientas de los procesos comunicativos se deben implementar las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para los métodos educativos se verificó a través de encuestas y de unas entrevistas realizadas a los docentes se evidencio la falta de uso de los medios tecnológicos como una herramienta de comunicación o interacción de la información. Igualmente se consultó si se estimula a los estudiantes a comunicarse a través de medios electrónicos y sobre el uso de las bases de datos virtuales.

Se considera la apropiación del conocimiento por parte de los docentes como desarrollo profesional referidos a métodos y programas educativos virtuales. El promedio general según la opinión de los encuestados, indica que el grado de conocimiento de los docentes en función del uso de las TIC, no es el más apropiado. Por tal motivo se manifiesta que los docentes tenga una formación para el mejoramiento de los métodos estratégicos en el proceso educativo basado en las TIC y la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.

Es necesario lograr la integración estratégica y tecnológica a la institución educativa, orientada hacia una mejora constante de los métodos y procesos educativos, la flexibilización del currículo, herramientas tecnológicas. Además responder a los continuos cambios de la sociedad de la información, la cual demanda de docentes con una amplia capacitación tecnológica que sean capaces de generar, promover y difundir el conocimiento.

El compromiso está en los rectores de la institución educativa que deben estar a la vanguardia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, con el propósito de combinar las diferentes herramientas tecnológicas con los recursos humanos y técnicos, con una visión gerencial de los procesos involucrados en el que hacer educativo.

Acción importante a tener en cuenta para dar cumplimiento a estos objetivos específicos, es realizar un diagnóstico en la institución de la infraestructura con respecto a los procesos comunicativos, debido a que de acuerdo a los resultados de las encuestas de los estudiantes y docentes, todos coinciden que esta no cumple lo esperado, pues el servicio es de muy mala calidad y entorpece procesos en la práctica educativa con TIC.

Las instituciones educativas atendiendo la política gubernamental en materia de TIC, implementan cambios en sus Proyectos Educativos Institucionales, algunas modificando sus mallas curriculares, para incorporar recursos TIC que ayuden a fortalecer las habilidades de los estudiantes y por ende el alcance de los desempeños. El papel del docente es fundamental en este proceso, pues es él, quien a partir de su formación en TIC, requiere configurar su metodología y adaptarla a espacios y actividades innovadoras y motivadoras para el estudiante.

Con respecto a las percepciones que tienen los docentes y estudiantes con respecto a las encuestas aplicadas, acerca del uso de las TIC para el aprendizaje en el aula y fuera de ella, se encontró que Castañeda (2003) en el artículo “usos de TIC en la educación superior” afirma que:

Son los mejores medios para el aprendizaje y la comunicación pero siempre y cuando se usen adecuadamente, permite el desarrollo en el mundo actual, faculta estar informados de lo que pasa en la actualidad, muchas veces brindan alternativas de solución, cuando hay más interacción con maestros y compañeros de clase, se construye más el conocimiento, no se requieren tener tantos textos.

Las TIC llegaron para transformar todos los espacios, desde la casa, colegio, trabajo entre otros ambientes. Se configuran los espacios, las actitudes de las personas, el lenguaje corporal y verbal, las interacciones. La incidencia es total y debe aceptarse y adaptarse esta nueva forma de vida con TIC, ya que si queremos seguir creciendo e innovando, esto hace parte del diario vivir.

Por eso hablar de educomunicación es darle la significación de abordar la educación y la comunicación en el campo de la comunicación didáctica de los medios y de la comunicación educativa. Donde la acción pedagógica puesta en práctica a través de varios métodos que transforman la transmisión de contenidos de una forma más actualizada a través de las tendencias del momento. Es evidente que las TIC son un referente en el aula como mediadoras del aprendizaje, lo que ha permitido que aparezcan nuevas relaciones en el entorno escolar y por ende nuevas formas de interacción en las que emergen nuevos sentidos.

## **CAPÍTULO 2: Propuesta de los procesos comunicativos**

En este capítulo se abordó el tema de la propuesta de los procesos comunicativos entre docente – alumno, con el propósito de identificar e interpretar las formas de intervención verbal que se originan en la enseñanza del contenido didáctico de la comunicación, teniendo en cuenta los cuatro elementos que se desarrollan dentro de un modelo comunicacional (emisor, receptor, mensaje y contexto), el diálogo al interior del aula tiene como objetivo diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de las estrategias de comunicación utilizadas por los docentes.

El diálogo de los procesos comunicativos se realizaron a través de un grupo focal con una entrevista de grupo con 8 participantes, donde se escuchó la opinión, creando una línea de

comunicación como un primer canal comunicativo al interior del grupo, con un moderador y participantes activos frente a la temática propuesta.

Uno de los objetivos del grupo focal fue debatir las opiniones, actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes sobre el tema propuesto por el investigador, ya que se permite obtener diferentes puntos de vista y procesos emocionales dentro del contexto del grupo, recolectando y analizando la información de manera que se responda la interrogante de la investigación. En este caso partimos desde la primera pregunta realizada en el grupo focal: ¿Cómo son los procesos comunicativos dentro de la institución?

Estudiante 1: “Es bueno porque estamos informados de todo y cuando necesitamos algo podemos acudir a algún profesor y él nos responderá las inquietudes.”

Estudiante 2: “Creo que no es tan bueno, pues siempre es físico o personal, me parece que podrían incorporar las redes sociales.”

Estudiante 3: “Me parece que lo deberían de cambiar por algo más actualizado como las redes sociales o un plataforma donde monten todo, es que siempre es físico y a veces uno no se entera de las cosas.”

Estudiante 4: “Son buenos, pues es de uno comprometerse y estar pendiente de las cosas para obtener la información correcta.”

Con lo anterior se obtiene que los estudiantes tienen una postura positiva y negativa en cuanto a los procesos comunicativos que hay en la institución, generando una controversia en la comunidad educativa implicando que algunos estudiantes incumplan con actividades y proyectos por falta de comunicación. He aquí otras posturas frente la pregunta problematizada.

Estudiante 5: “Yo creo que no está bueno porque limitan la información a los estudiantes que están en el colegio, quienes no asisten a veces no se enteran.”

Estudiante 6: “Yo creo que es bueno, pero mejoraría mucho si implementaran la tecnología porque así la información sería recibida por más personas.”

Estudiante 7: “En más o menos, porque a veces uno se entera de la información nueva y a veces no.”

Estudiante 8: “Es malo, deberían de utilizar más la tecnología e implementar el correo, una plataforma o las redes sociales.”

En la primera pregunta se obtuvieron diferentes puntos de vista, como resultado de 8 participantes 5 se encuentran en descontento por los procesos comunicativos utilizados en la institución educativa. Ahora se delimitara la pregunta problemática partiendo de lo anterior, realizada en dicho grupo ¿Cómo es la comunicación entre docente y estudiante?

Estudiante 1: “La comunicación entre docente y estudiante es buena, siempre tiene un lugar fijo donde encontrarlos dentro de la institución para cuando necesitemos resolver alguna duda.”

Estudiante 2: “Es buena pero dentro de la institución, porque por fuera no tenemos como comunicarnos con algunos profesores y nos toca confiarnos de lo que nos dicen los otros compañeros.”

Estudiante 3: “Para mí no es tan buena, porque en ocasiones no tenemos como comunicarles alguna inquietud de un trabajo o hacerles saber que no podremos asistir.”

Estudiante 4: “Considero que es buena, pues los docentes nos mantienen informados de lo que necesitamos saber y casi siempre los podemos encontrar en el colegio.”

A través del dialogo de los procesos comunicativos se puede mejorar la relación entre docente-alumno donde se establecen actividades para un desarrollo de aprendizaje, en un marco de armonía y comunicación. Si observamos en esta primera parte tenemos un buen resultado de la comunicación entre docente y estudiante. Se continúa con la segunda parte de la pregunta.

Estudiante 5: “Yo digo que no es tan buena, porque hay profesores que no asisten a las reuniones informativas, entonces no nos dan la información o nos dicen las cosas como no son.

Estudiante 6: “Yo pienso que es buena, pero podría mejorarse, pues tener un medio establecido como el correo por donde podamos estar en comunicación con los profesores.

Estudiante 7: “Para mi es bueno con algunos profesores porque nos dan el correo o el número de celular y es fácil hablar con ellos, pero con otros no lo es porque solo se puede hablar con ellos acá en el colegio.

Estudiante 8: “Es buena mientras estamos en el colegio, creo que podrían exigirle a los docentes que tengan un correo por el cual nos podamos comunicar o crear una plataforma institucional donde este toda la información.

Como resultado obtenido de la segunda pregunta realizada en el grupo focal tenemos varias sugerencias propuestas por los estudiantes y mejorar el clima comunicativo, haciendo uso de las TIC en el proceso comunicativo. En el grupo focal se da a conocer porque medio de

comunicación se está informando los estudiantes. ¿Qué medios de comunicación utilizan en la institución?

Estudiante 1: “La cartelera, las circulares y en ocasiones el correo interpersonal y el periódico escolar”

Estudiante 2: “El cartel de la entrada, las circulares e interpersonal periódico escolar.”

Estudiante 3: “La cartelera y las circulares interpersonal.”

Estudiante 4: “La cartelera de la puerta, las circulares y a veces el correo interpersonal.”

Estudiante 5: “La cartelera, periódico escolar y las circulares interpersonal”

Estudiante 6: “La cartelera, las circulares interpersonal y en ocasiones el correo”

Estudiante 7: “La cartelera, las circulares interpersonal, el correo y redes sociales”

Estudiante 8: “La cartelera, las circulares interpersonal y a veces Facebook”

En lo anterior se evidencia la desactualización que hay dentro del sistema educativo, donde se puede mejorar realizando inversiones para la capacitación y motivación hacia los actores educativos, generar el cambio de conciencia mejorando el proceso de acompañamiento y construcción del conocimiento a través de nuevos procesos comunicativos que sirvan como mediador en el sistema enseñanza – aprendizaje. Por los resultados dados en la anterior pregunta nos surge lo siguiente. ¿Qué tan efectivo le parecen estos medios de comunicación?

Estudiante 1: “Creo que son efectivos porque contiene la información que necesitamos saber y a veces otra información que nos podría interesar.”

Estudiante 2: “Creo que son buenos para proporcionarnos información que nos sirve en el momento, pero no información de parte de los docentes o de las tareas.”

Estudiante 3: “No me parecen tan eficaces por que no informan a los estudiantes que faltan o que se van temprano, no deberían ser físicos sino también virtuales.”

Estudiante 4: “Yo considero que sí, pues nos mantienes actualizados en cuanto a los nuevos horarios o los eventos que se harán en la institución.”

Estudiante 5: “Pienso que no son tan efectivas porque para estar seguro de la información es necesario ver la cartelera o leer la circular porque si otro me la cuanta puede que me la diga a medias o como no es.”

Estudiante 6: “Es efectiva en ocasiones, pues si estamos en la institución podemos ver la información o recibir las circulares, pero sino tenemos que esperar que nos cuenten y con los docentes es bueno cuando tiene correo porque podemos estar en contacto.”

Estudiante 7: “Para mí es muy efectivo, pero cuando estamos en contacto con el profesor, porque él nos puede informar de los nuevos acontecimientos, cuando no es un poco maluco porque toca estar muy pendiente.”

Estudiante 8: “Es efectiva, pero podría ser mejorada, pues debería de implementar medios digitales que todos utilicen y donde monten toda la información, así uno asista o no al colegio podría estar informado de la programación institucional.”

De lo anterior se puede inferir, que las TIC cumplen con funciones importantes en el contexto educativo aportando en desarrollo y conocimiento en la comunidad educativa, llegando al mejoramiento cuanto al uso de las estrategias de comunicación utilizadas por los

docentes, aplicando las actualizaciones en el sistema de comunicación, haciendo el uso de herramientas TIC logrando encontrar otras formas de brindar la información, de enseñar, teniendo una mejor conexión entre los docentes y estudiantes y complementar en el proceso de enseñanza – aprendizaje, obteniendo reconocimientos en la calidad de enseñanza.

## Conclusiones

Partiendo de la problemática planteada en esta investigación y los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas y grupo focal a los estudiantes, se puede llegar a la conclusión que se cumplió el objetivo general que era diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de estrategias de comunicación utilizadas por los docentes en la Institución Educativa Concejo de Medellín

Dentro de las conclusiones generales de esta investigación, se puede resaltar que al hacer uso de herramientas tecnológicas dentro y fuera de la institución, ayuda al fortalecimiento en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes. A partir de las técnicas implementadas se llega a concluir cada uno de los objetivos específicos.

En el primer objetivo se describe los procesos comunicativos que se dan dentro de la Institución Educativa Concejo de Medellín, por medio de la encuesta y del grupo focal aplicado a los estudiantes, se demuestra que hay falencias entre el docente y el estudiante por falta de medios comunicativos. Puesto que los estudiantes se sienten limitados a la hora de adquirir la información.

En el segundo objetivo se puede identificar cual el medio de comunicación utilizado por el docente para brindar la información al estudiante, por medio de la encuesta aplicada, se demuestra que aun utilizan medios de comunicación impresos a través de canal comunicativo de circulares y carteleras. Se considera que los docentes no pueden limitarse con estos medios, por lo que se está generando inconformidad por parte estudiantes, donde este actor hace precisión para el docente se sienta obligado a optar por hacer uso de otro medios de comunicación.

En el tercer objetivo se propone nuevas estrategias de comunicación, pues bien la comunicación ahora ha evolucionado a través del uso de la web 2.0, ya que esta no tiene límite, funciona como medio de comunicación, sirve para realizar foros de opinión y debates en el entorno virtual, apuntando a que todos podamos disfrutar de la información y de las herramientas de Internet sin importar el dispositivo en el que nos conectemos, ya que busca una flexibilidad y una versatilidad que superen las barreras del formato y la estructura.

Se puede afirmar que la integración de las TIC no se debe de dar de manera aislada sino incluirlo dentro de las áreas académicas, obtenido así un desarrollo sobre los cambios que genera las TIC en el proceso comunicativo y evidenciando la efectividad de los resultados utilizando las herramientas tecnológicas dándole un nuevo aire a los procesos comunicativo brindado una buena información a los estudiantes en la institución.

## **Recomendaciones**

Para la Institución Educativa Concejo de Medellín se recomienda hacer el diseño e implementación de las TIC mejorando la comunicación en la institución, para esta implementación es necesario involucrar a los actores educativos con la finalidad de que usen y se apropien de las TIC. Para obtener un buen desarrollo en el proceso comunicativo, y poder transformar de la visión tradicional se debe tener en cuenta un proceso formativo innovador y creativo, basados en la necesidad del estudiante y profesor.

Al realizar la implementación de la TIC es necesario hacer una inducción, capacitando en el tema de comunicación en medios y aconsejando a los estudiantes y profesores hacer más constantes en el uso de ellas. Se debe cambiar las estrategias de metodología de los docentes donde se puede cumplir las competencias de las TIC en la práctica educativa. Por lo siguiente se debe realizar un trabajo transversal con las áreas académicas para inclusión de las TIC.

En cuanto a los estudiantes, es importante aprovechar la oportunidad de hacer uso de las TIC para el proceso de comunicación a través de los medios alternativos como: redes sociales, plataformas, correo electrónico entre otro tipo de herramientas que faciliten y fomenten la comunicación en su formación integral.

## Referencia

- Abarzúa, A., & Cerda, C. (2011). Integración curricular de TIC en educación parvularia. *Revista de Pedagogía*, 32(90), 13-43.
- Anguita, J. C., Labrador, J., & Campos, J. D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II)*. *Atención primaria*, 31(9), 592-600.
- BARBAS COSLADO, Ángel (2012). Educomunicacion: desarrollo, enfoques y desafíos en modo interconectado. En: *Foro de Educación*, vol. 10, no. 14, p. 157 – 175. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=447544618012>
- BARBERO, J. (2009) “Prologo”, en BACHER, Silvia. *Tatuados por los Medios, Dilemas de la educación en la Era Digital*, Buenos aires, Paidós, 2009, p.14
- Builes Múnera, R. A. (2015). El aporte de Computadores para Educar en la implementación de la Enseñanza Innovadora. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(44), 291-303.
- Casal, S. M. S. (2004). Metodología didáctica en entornos virtuales de aprendizaje. *Etic@ net*, (3), 15
- Castañeda, C., Pimienta, M. C., & Jaramillo, P. E. (2003). *Usos de TIC en la Educación Superior*. Universidad de los Andes, Bogotá.
- Castells, M. (2004). *La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 3)*. Siglo XXI.
- CASTELLS, Manuel. *Internet y la Sociedad Red*. Universidad de Catalunya. Disponible en internet: <http://www.uoc.edu/web/cat/articles/castells/castellsmain12.html>

Castro, E., Finol, M., & Lovera, M. I. (2016). Conflicto y comunicación informal en las organizaciones educativas. *Omnia*, 21(3).

Del municipio de Itagüí, S. (2015). Especificaciones para un sistema de información que dinamice los procesos comunicativos en el gobierno escolar de la Institución Educativa Antonio José de (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD EAFIT).

Duque, P. C. (2005). La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. WK Educación

GALLEGO, Germán, (2016) Ambientes Electrónicos de Aprendizaje en la Universidad Autónoma de Occidente. Cali, P.35.

GARCÍA M, IBÁÑEZ J, ALVIRA F. (1993) La Encuesta. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos; p. 141 – 70.

Gómez Bustamante, G. (2014). La implementación de herramientas web como estrategia para mejorar el proceso de los estudiantes en el desarrollo de su competencia oral en lengua extranjera inglés en el 7° grado de la Institución Educativa Concejo de Medellín

González Hernández, M. B. (2018). Análisis de la incidencia que tiene en las prácticas educativas el uso y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en la institución educativa Agustín Nieto Caballero, vinculada al Centro de Innovación Educativa Regional (CIER) Sur (Master's thesis, Universidad Autónoma de Occidente).

- MARTÍN BARBERO, Jesús. (2000) Las transformaciones del mapa cultural: una visión desde América Latina. Revista Latina de Comunicación Social, vol. 26. Disponible en: <http://www.revistalatina.org/aa2000vfe/barbero.html>
- Medina, M. I. R., Quintero, M. D. S. B., & Valdez, J. C. R. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. Tlatemoani,(13).
- Mella, O. (2000). Grupos focales (“Focus groups”). Técnica de investigación cualitativa. Documento de trabajo, (3).
- Morduchowicz, R. (2008). La generación multimedia: significados, consumos y prácticas culturales de los jóvenes. Buenos Aires: Paidós.
- Morales, L. G., & López, G. L. (2010). La comunicación educativa en el aula: una alternativa para la enseñanza de las Teorías de la Comunicación. Diálogos de la comunicación, (80), 16.
- MicTIC. (2009). Ley 1341. Bogotá : MicTIC.
- PORTAL ADLATINA.COM. La Generación Multimedia. Significados, consumos y prácticas culturales de los jóvenes. Portal adlatina.com. Disponible en internet:
- Prieto, M. S. F. (2001). La aplicación de las nuevas tecnologías en la educación. Tendencias pedagógicas, (6), 139-148.
- Rodríguez, L. B., Caballero, O. C., & Ugarte, J. G. (2004). Ser profesor y dirigir profesores en tiempos de cambio (Vol. 1). Narcea Ediciones.
- Rojas, V. M. N. (2011). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U, 2011..

Ros Martínez de Lahidalga, I. (2008). Moodle, la plataforma para la enseñanza y organización escolar.

Sarmiento, S. R. P., Zermeño, M. G. G., & Chávez, M. M. P. (2015). Factores que inciden en la implementación de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje en 5° de Primaria en Colombia. *Revista complutense de educación*, 26, 197-213.

<http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/historia>

[https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1390303793/contido/31\\_1\\_a\\_comunicacin\\_elementos\\_y\\_funciones\\_aspectos\\_tericos.html](https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1390303793/contido/31_1_a_comunicacin_elementos_y_funciones_aspectos_tericos.html)