

Construcción de una plataforma tecnológica para mejorar la comunicación entre actores educativos

LORENA CAROLINA RAMOS CHAVIRA*
MARCELA GEORGINA GÓMEZ ZERMEÑO**
NANCY JANETT GARCÍA VÁZQUEZ***

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey - México

Recibido el 24-03-2015; primera evaluación el 29-07-2015; segunda evaluación el 01-09-2015; tercera evaluación el 16-09-2015; aceptado el 18-09-2015

RESUMEN

Esta investigación buscó estudiar las opiniones de maestros, alumnos y padres de familia, con respecto a la comunicación que se lleva a cabo entre estos actores educativos en una institución educativa con el propósito de conocer la efectividad de los intercambios comunicativos entre los involucrados. La información obtenida permitirá diseñar una herramienta de comunicación virtual para mejorar las relaciones entre alumnos, maestros, directivos y padres de familia. Se analizó la eficiencia de la comunicación entre ellos, así como los beneficios que obtienen de ese intercambio. Se utilizó el método cualitativo, obteniendo su opinión mediante entrevistas. La información recabada se utilizó para diseñar una plataforma tecnológica que permitiera mantener la comunicación, considerando las necesidades de la escuela bajo estudio. Se concluyó que la comunicación es eficaz

* Maestra en Educación Superior con acentuación en Educación Media Superior por la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey, México. Contacto: A01049380@tecvirtual.mx

** Doctora en Innovación Educativa por la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey, directora del Centro de Investigación en Educación. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional para la Ciencia y la Tecnología. Escuela de Graduados en Educación. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Contacto: marcela.gomez@tecvirtual.mx

*** Maestra en Educación por la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. Profesora tutora y asesora de tesis en Escuela de Graduados en Educación. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Contacto: njgarcia@tecvirtual.mx

entre los actores internos de la escuela pero deficiente con los actores externos, por lo que el uso de una plataforma tecnológica de comunicación beneficiaría este proceso.

Palabras clave: redes de comunicación, tecnologías de la información y la comunicación, comunicación educativa, educación y comunicación

Construction of a technological platform to improve communication among educational stakeholders

ABSTRACT

This research sought to study the communication conditions in an educational institute with the purpose of knowing the effectiveness of the communicational interchanges between the parts involved and with the purpose of designing a tool to improve the communication between students, teachers, principals and parents. The efficiency of the communication was analyzed, as well as the benefits they obtain from it. The qualitative method was used to obtain their opinion through interviews. The collected information was used to design a technological platform that would allow keeping communication, taking into account the needs of the school under study. It is concluded that the communication is efficient between the internal actors but deficient with the external participants, for which the use of a technological platform of communication would benefit the process.

Keywords: communication networks, information and communication technologies, educational communication, education and communication

Usando uma plataforma de comunicação tecnológica para melhorar a comunicação entre atores educativos

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo estudar as condições de comunicação em uma instituição educacional, a fim de determinar a eficácia dos intercâmbios comunicativos entre as partes interessadas de forma a conceber um instrumento para melhorar a comunicação entre alunos, professores, administradores e pais. A eficiência da comunicação entre eles e os benefícios que eles ganham com este intercâmbio foi analisada. A metodologia utilizada foi qualitativa, obter o seu parecer por meio de entrevistas. As informações coletadas foram usadas para projetar uma plataforma de tecnologia que iria manter a comunicação, considerando as necessidades da escola em estudo. Concluiu-se que a comunicação é eficaz entre atores internos, mas pobre escola com atores externos, de modo que o uso de uma plataforma de comunicação benefício tecnológico neste processo.

Palavras-chave: redes de comunicação, tecnologias de informação e comunicação, comunicação educativa, educação e comunicação.

INTRODUCCIÓN

El acelerado ritmo de vida que existe hoy en día, las grandes distancias que hay que recorrer para trasladarse de un lugar a otro y el aumento de familias monoparentales o donde ambos padres trabajan, son factores que intervienen en la comunicación entre padres de familia y maestros de instituciones educativas. Las dificultades por parte de los padres al asistir a juntas y actividades que se desarrollan dentro de la escuela pueden detonar problemas de rendimiento escolar al no existir un seguimiento adecuado en el desarrollo del estudiante. Para los padres de familia es igual de importante el conocer el avance de sus hijos, al igual que el comportamiento y la actitud con la que se desenvuelven dentro de la escuela, ya que el comportamiento puede ser signo de alerta ante ciertas situaciones de riesgo.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2010, en México en el 49,7% de las familias compuestas por padre y madre, se indicó la participación laboral de la madre. De igual manera, se ha incrementado el índice de familias monoparentales, en donde al tener que trabajar se dificulta la atención a los hijos; según lo expuesto por Morrison (2005), alrededor de treinta y cinco millones de padres trabajadores se enfrentan al conflicto de combinar familia y trabajo. Dentro de este problema se detecta la dificultad de comunicación entre padres e hijos, así como la escasa o nula comunicación entre padres de familia y maestros, en otros casos es el bajo desempeño escolar en los hijos, debido a la poca interacción entre padres, alumnos y maestros (Posada, Gómez & Ramírez, 2005).

Existen diversos factores que pueden afectar el desempeño escolar de los alumnos. De acuerdo con Echeverri (2007), el ambiente en el hogar de los estudiantes influye de manera directa en el desarrollo académico, por lo que al no existir una buena comunicación entre padres y maestros, es más factible que el alumno presente problemas en su desempeño debido a que en la escuela no cuentan con la información de la situación que se vive en el hogar, de la misma manera en que los padres no están al tanto de lo que se sucede en la escuela. En la actualidad, se utilizan plataformas educativas en diversas instituciones, pero estas se enfocan en la enseñanza a distancia, una tendencia creciente en la educación, cursos y capacitaciones de manera virtual.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

Con relación al acceso a la plataforma, según lo planteado por Silva (2011), Moodle otorga cuatro diferentes tipos de acceso, el primero de ellos es el llamado invitado, en donde personas ajenas a la institución tienen un acceso restringido para ver cierta información, como puede ser la ubicación de la institución y los teléfonos para obtener información de la misma. En el apartado llamado alumno, le permite a este, por medio de una contraseña acceder solamente a las asignaturas que le corresponden y a las herramientas mencionadas anteriormente. El profesor cuenta con un mayor rango dentro de la plataforma ya que este tiene la facultad de subir información en relación con su curso, revisar tareas, hacer correcciones, entregar retroalimentaciones, subir calificaciones, agregar tareas y puede participar en las discusiones que se llevan a cabo en los foros. En cuanto al acceso del administrador, el rango es aún más elevado que el del profesor debido a que puede manejar los aspectos operativos del curso dentro de los cuales se encuentran la configuración técnica, carga de usuarios, imagen visual, así como la creación de cuentas de correos electrónicos.

Con el fin de analizar las condiciones de comunicación entre los diferentes actores comunicativos e identificar las áreas a mejorar para un óptimo intercambio comunicativo, se plantearon las preguntas de investigación: ¿Cuáles son las percepciones de los actores educativos sobre el proceso de comunicación entre ellos y en su institución? ¿De qué manera puede influir el uso de una plataforma tecnológica en el mejoramiento de la comunicación entre actores educativos?

El objetivo general se enfocó en realizar una propuesta de diseño de una plataforma tecnológica de comunicación a la que tengan acceso todos los actores involucrados en el proceso educativo de la institución de estudio.

Entre los objetivos específicos, se buscó recolectar las opiniones de los actores educativos para así realizar un diagnóstico de las necesidades de los actores educativos para el diseño y posible futura implementación una plataforma tecnológica de comunicación.

La necesidad de realizar este estudio se justifica por diversas razones. La comunicación es una herramienta esencial y el ser humano se ha visto en la necesidad de crear medios que le permiten mantenerla, haciendo uso de la tecnología. Uno de los ámbitos en donde es necesaria la comunicación es el ámbito escolar, por el uso de herramientas tecnológicas que permitan reestablecer y mantener dicha comunicación. Como mencionan Aguilar y Leiva (2012), la inclusión de la tecnología brinda oportunidades para informar e involucrar a todos los actores educativos y así fortalecer las relaciones de la escuela con la comunidad.

Es imperante incorporar propuestas innovadoras que coadyuven al proceso formativo y mejoren la calidad de la educación, los servicios y la renovación del proceso educativo (Rivero, Gómez-Zermeño & Abrego, 2013). Por lo tanto, la plataforma que se propone diseñar como canal de comunicación pretende brindar a las instituciones un medio por el cual puedan realizar intercambios comunicativos y mejorar sus relaciones interpersonales.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Comunicación entre los actores del proceso educativo

Dentro del proceso educativo intervienen diversos factores que de manera conjunta enriquecen el desarrollo del mismo, uno de los más importantes es la comunicación, y al resultar afectada causa graves problemas. Para García (1995), la escuela es una institución organizada con objetivos, donde el profesor es quien establece las condiciones apropiadas para la comunicación, motivación y convivencia. Adicionalmente, el autor define la comunicación como el grado en que las personas interpretan el mensaje de otros, de manera que los participantes del proceso comunicativo asignen un significado a los signos verbales o visuales que utilizan.

Duarte (2005) concuerda en que la comunicación es un factor constitutivo de la convivencia escolar, por lo cual los actores educativos deben estar conscientes de dicha importancia para la creación de un mejor ambiente escolar óptimo para la formación de los estudiantes. Para mantener una comunicación constante, se requiere hacer uso de la tecnología, por lo que una plataforma de comunicación se considera una herramienta viable.

En relación con el desarrollo escolar del alumno, interviene en gran medida el entorno familiar ya que, de acuerdo con lo expresado por Catalán y Egaña (2004), los problemas familiares afectan de manera directa el desempeño escolar en los estudiantes, así como su conducta. Por otro lado y no menos importante, es el papel que desempeñan los directivos escolares, encargados de organizar y supervisar, entre otras cosas, las funciones que llevan a cabo los administrativos y el cuerpo docente. Por lo tanto, es necesario concientizar sobre la importancia de asumir el compromiso por parte de todos y cada uno de los actores que intervienen en el proceso educativo y concebirlo como la suma de esfuerzos que se requieren para llevar a cabo la acción de enseñanza-aprendizaje.

La comunicación entre padres de familia, maestros, alumnos y directivos debe mantenerse abierta y armónica, con el propósito de intercambiar puntos de vista que den como resultado una educación integral equilibrada (Angeletti & Gracia, 2008). Para una institución educativa es importante mantener una comunicación eficiente tanto al interior, entre maestros, directivos, padres de familia, estudiantes y administrativos, como al exterior con proveedores, alumnos y padres de alumnos potenciales, entre otros. A este tipo de comunicación, López y Martínez (2012), la llaman comunicación de 360° porque esta se establece con todas las personas que de alguna u otra forma se relacionan con la empresa, que en este caso es una institución educativa.

2.2. La tecnología en la educación

Las nuevas generaciones han cambiado, la realidad que se vive hoy en día difiere en gran medida, de la realidad de hace años, es por ello que surge la importancia de implementar la tecnología educativa de tal manera que se obtenga un mayor provecho de estas destrezas desarrolladas por los niños y puedan ser empleadas para el desarrollo del aprendizaje.

La aplicación de la tecnología, de manera adecuada y responsable, representa un beneficio y en el sector educativo les permite tanto a docentes como a alumnos el uso de la computadora, clasificación y almacenamiento de información, acceso a información reciente, la comunicación e interactividad con estudiantes y maestros que se encuentran en distintas partes del mundo, lo que permite el trabajo colaborativo.

De acuerdo con Escamilla (2008), existen ocho competencias que deben ser consideradas dentro del espacio educativo como son: 1. El espíritu emprendedor, 2. El manejo adecuado de las matemáticas, conocimiento e interacción

con el mundo físico, uso de las tecnologías de la información y comunicación, 3. Competencias interculturales y cívicas, 4. Trabajo colaborativo y 5. El aprender a aprender. En este caso en particular corresponde estudiar sobre el desarrollo de la competencia relacionada con el uso de las TIC, que según lo expresado por Ibáñez (2009) son «un conjunto de herramientas electrónicas utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información representada de forma variada» (p. 21). Con la intención de mantener una comunicación y transmitir información, el hombre ha creado diversas formas para llevarla a cabo, muestra de ello son las plataformas de comunicación que, de acuerdo con Heredia (2007), son los instrumentos que facilitan los procesos productivos o de servicios mediante un paquete conjunto de hardware y software. Las plataformas tecnológicas son herramientas importantes para llevar a cabo la comunicación entre las personas haciéndola más eficiente ya que según Ohmae (2005), estas son bidireccionales e interactivas, lo que favorece la resolución de problemas, el trabajo conjunto al permitir la transmisión de información y la organización. Existen diversas plataformas educativas como Moodle, Blackboard, WebCT, LRN, Claroline, Dokeos, Drupal, por mencionar solo algunas, las cuales tienen como objetivo el intercambio de información y gestión del proceso educativo (Silva, 2011). Dentro de sus ventajas destacan las siguientes: comunicación constante entre los involucrados en el proceso educativo, por lo que se facilita el trabajo colaborativo, así mismo los alumnos cuentan con un espacio para aclarar dudas de manera directa con los maestros, transmisión de mensajes a diferentes personas a la vez, se genera el desarrollo de competencias tanto en maestros como alumnos, acceso desde cualquier computadora que cuente con Internet, se facilita la búsqueda de información y material educativo, acceso a la educación a personas que presentan dificultad para trasladarse a los centros educativos, mayor facilidad en la elaboración y entrega de trabajos, entre otros beneficios.

Para llevar a cabo la implementación de una plataforma tecnológica de comunicación dentro de una institución educativa se requiere la infraestructura apropiada. Es indispensable que los maestros adquieran la formación necesaria para poder manejar las herramientas tecnológicas y a su vez capacitar a los alumnos, de tal manera que se impulse el desarrollo en la educación. La capacitación a padres de familia y a directivos es igual de importante ya que se pretende que todos los involucrados hagan uso de la plataforma de comunicación.

3. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico que se eligió fue el cualitativo, ya que de acuerdo con Galeano (2004), proporciona al investigador el contacto con los actores y los escenarios, con el propósito de entender los comportamientos de los participantes, los motivos y creencias que están detrás de estas acciones. Esto le permite al investigador profundizar en la búsqueda y conocer de cerca la realidad de los hechos. Se tomó en consideración el escenario de estudio, así como el problema de investigación, por lo que se eligió el diseño de la teoría fundamentada, también llamada teoría sustantiva, la cual, tiene como finalidad encontrar nuevas formas de comprender sucesos que se llevan a cabo en ambientes naturales (Draucker, citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.1. Contexto sociodemográfico y sujetos de estudio

El contexto sociodemográfico del estudio es Ciudad Juárez, Chihuahua. De acuerdo con el Departamento de Estadística de Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH, 2012), existen en Ciudad Juárez 150 escuelas secundarias, entre públicas y particulares. Según los datos revelados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en 2010, solo el 64,2% de la población mayor de 15 años cuenta con una instrucción posprimaria, lo que indica un nivel de deserción alto en los jóvenes al cursar la secundaria.

Para la realización del presente estudio se eligió trabajar con los alumnos que cursan el primer grado de secundaria particular a la que asisten adolescentes de clase media de Ciudad Juárez, Chihuahua. De acuerdo con Méndez (2007), los objetivos primordiales de la educación son la socialización y la promoción del desarrollo personal, pero cuando se presentan problemas de comunicación se dificulta también la interacción con los alumnos, en especial con los adolescentes, ya que durante esta etapa se generan diversos tipos de cambios

Como población para esta investigación, se seleccionaron como sujetos de estudio a los alumnos, padres de familia, maestros y directivos del primer año de secundaria de un instituto bilingüe. Para la muestra, se determinó seleccionar el tipo de muestra intencionada. De acuerdo con Hernández et al. (2010), la muestra en las investigaciones cualitativas es un «grupo de personas, eventos, sucesos comunidades, sobre el cual se habrán de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia» (p. 394). Para la selección de las personas participantes, se utilizó el tipo de muestra intencionada, mediante la cual se permite elegir a los sujetos libremente (Lohr & Velasco, 2000). Las personas que conformaron el grupo de estudio fueron 5 de los 10 alumnos que conforman el 1° grado

de secundaria, 10 de los 20 padres de familia, seis de los 12 maestros, 1 tutor y 1 director administrativo, por lo que la muestra constó de 23 personas, involucradas en el primer grado de la secundaria particular del instituto en cuestión.

3.2. Instrumentos de recolección de datos

Dentro del enfoque cualitativo, se pretende obtener datos de personas, comunidades, situaciones, entre otros; mismos que posteriormente serán transformados por el investigador en información (Hernández et al., 2010). De acuerdo con estos autores, el investigador debe recopilar la información otorgada a través de diversos instrumentos como las entrevistas, observaciones directas y documentos.

Debido a que el estudio se desarrolló mediante el análisis cualitativo, los principales instrumentos para recabar información fueron la encuesta, la entrevista individual y grupal así como la observación de campo. La primera de las entrevistas consistió en hacer preguntas generales con relación a la comunicación, seguido de la importancia de mantener una buena comunicación en general y dentro del proceso educativo, por último se abordaron cuestiones para ejemplificar la problemática surgida a raíz de la falta de comunicación (Anexo 1). Seguido de esto, se procedió a realizar una segunda entrevista con el propósito de conocer sobre las capacidades y el manejo de equipos de cómputo para saber si la aplicación de una plataforma tecnológica es viable en esta institución (Anexo 2).

En detalle, la recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera: primero, se procedió a realizar un diagnóstico de los problemas y las necesidades que los actores del sistema educativo del Instituto presentaban en relación con la comunicación mediante entrevistas grupales, divididas en diferentes categorías (directivos, maestros, padres de familia y alumnos). Una vez terminadas las entrevistas grupales, se realizaron encuestas con el propósito de conocer las habilidades en el manejo de herramientas tecnológicas que poseen cada uno de los actores, para asegurar que la implementación de una plataforma tecnológica sería una opción viable para mantener una comunicación fluida y constante. Posteriormente, de acuerdo a las necesidades de los participantes, se procedió a diseñar la plataforma tecnológica y de manera paralela se llevaron a cabo las entrevistas individuales con el objetivo de profundizar en la investigación. La plataforma elegida para la utilización en el Instituto ha sido Moodle debido a la amplia variedad de herramientas con las que cuenta, mismas que permiten a los usuarios el desarrollo de actividades y tareas que promueven el aprendizaje y la comunicación.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tras haber realizado la recolección de datos, se procedió a clasificar la información en categorías, las cuales se presentan a continuación. En estos resultados se engloba la información recabada en los diferentes instrumentos.

4.1. Beneficios de la comunicación

Los beneficios mencionados por los participantes fueron confianza, respeto, disposición, honestidad, claridad en el mensaje y el uso de herramientas tecnológicas. Estudiantes, directivos, maestros y padres de familia estuvieron de acuerdo en que estos elementos son importantes para que se dé una buena comunicación. El respeto es considerado también como factor que beneficia la comunicación en general; sobre todo al tratarse de una institución educativa ya que de acuerdo con Echeverri (2007), para lograr un ambiente armónico dentro del salón de clases es importante establecer el autorrespeto y el respeto por los demás.

Se consideró la honestidad como un factor de beneficio, ya que de acuerdo con Aguilar (2002), al comunicarnos es importante expresar las ideas, sentimientos, inquietudes, necesidades o las expectativas que se tienen de manera que el interlocutor conozca realmente lo que la persona requiere. Las herramientas tecnológicas son especialmente utilizadas por los alumnos, ya que de acuerdo a lo expresado por ellos, estas herramientas les permiten mantener la comunicación con el resto de sus compañeros estando ya fuera de la institución; con respecto a lo anterior Ruiz, Callejo, González y Fernández (2004), comentan que los nuevos medios de comunicación permiten superar las barreras de espacio y tiempo.

Los participantes indicaron en esta categoría de los posibles beneficios, como el buen entendimiento, mejores relaciones, aclaración de dudas, solución de problemas, la obtención de resultados deseados así como el llegar a acuerdos.

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

Tabla 1. Opiniones de los actores educativos. Categoría de beneficios

Alumnos	Padres	Maestros	Directivos
«Cuando tienes buena comunicación puedes hacer amigos»	«Las relaciones interpersonales se dan más fluidas»	«Existe una mayor convivencia»	«Considero que se pueden aclarar muchas dudas»
«Puedes conocer mejor a una persona y ser su amiga»	«Se realizan bien las actividades y los trabajos, en tiempo y en forma»	«Es más fácil lograr los objetivos»	«La resolución de problemas de toda índole»
«Cuando te comunicas bien, pues, puedes aprender nuevas cosas»		«Se debe echar mano de las herramientas de comunicación, como en este caso puede ser el uso de la tecnología que ahora está presente en nuestras vidas»	
«Si tienes un problema y se lo cuentas a alguien esa persona te puede ayudar»			

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

4.2. Factores que perjudican la comunicación

De acuerdo con los participantes, los factores fueron los siguientes desconfianza, falta de respeto, timidez, falta de disposición, falta de tiempo, no saber escuchar y falta de medios. Con relación a la desconfianza, mencionan los maestros que es un problema pues les impide acercarse a los alumnos. La falta de respeto es un factor que se presenta en los salones de clase, debido a que los alumnos se cierran al diálogo, y dejan de expresar sus dudas, ideas y de participar. La timidez se relaciona con esa problemática, ya que cuando un alumno carece de respeto o recibe burlas, tiende a comportarse de manera tímida. Los participantes comentaron:

**Tabla 2. Opiniones de los actores educativos.
Factores que perjudican la comunicación**

Alumnos	Padres	Maestros	Directivos
«Hay veces que eres muy tímido y aunque tengas confianza con esa persona te da miedo decirle». «Pues a veces sí me da vergüenza preguntar porque no quiero que se burlen de mí mis compañeros».	«En ocasiones la gente no tiene disposición para comunicarse».	«Cuando no hay una buena disposición por parte de ambas partes esta se entorpece». «Los papás se esperan a que nosotros (los maestros) les hablemos y ellos no nos hablan para saber el comportamiento o los avances de sus hijos». «A veces cuando trabajamos y también por el tipo de vida que llevamos no tenemos tiempo para hablar».	«Es común que los papás no dialoguen con sus hijos porque salen muy tarde del trabajo».

La falta de tiempo o de disposición es un factor que mencionan los maestros y padres de familia. Esto se presenta cuando la persona antepone otras actividades o evade deliberadamente la comunicación.

4.3. Uso de herramientas de comunicación

De acuerdo a lo expresado por los participantes mediante la segunda entrevista, los medios de comunicación utilizados son principalmente mediante el Internet, como son el Facebook y el correo electrónico. También, hacen uso del teléfono/celular, circulares y recados. Al preguntarle a los alumnos sobre los medios que más utilizan para estar en contacto con el resto de la comunidad educativa respondieron que principalmente el Facebook, el correo electrónico y el teléfono. A diferencia de los alumnos, los maestros mantienen comunicación con los padres de familia mediante circulares y recados que se envían en el control de tareas. Al respecto comentaron lo siguiente:

Tabla 3. Opiniones de los actores educativos: uso de herramientas de comunicación

Alumnos	Padres	Maestros	Directivos
«Algunas veces que no entiendo la tarea le hablo a mi maestra al celular».	«Veo que mi hijo se comunica con sus amigos y con algunos de los profes por el dichoso Facebook».	«Les di a mis alumnos mi cuenta de Facebook y a veces en las tardes entran a platicar y pues ahí platico con ellos un rato».	«Si necesitamos hablar con los padres de familia les llamamos por teléfono para agendar una cita».
«Si la maestra le quiere decir algo a mi mamá le escribe un recadito en mi control de tareas y luego yo se lo enseño a mi mamá».	«Es común que nos comuniquemos con otros padres por teléfono».		
«Siempre nos entregan una circular con un calendario para que sepamos cuando son los exámenes».	«Se supone que el control de tareas es un medio para comunicarnos con los maestros».		

5. DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados de las categorías, se procedió a realizar un comparativo entre la calidad en la comunicación que mantienen cada uno de los participantes, los factores que intervienen, las herramientas que se utilizan y los beneficios que se obtienen. Se encontró que la comunicación entre alumnos es cordial, existe amistad, confianza y respeto. Manifestaron utilizar medios informales de comunicación como la red social *Facebook* y llamadas telefónicas, ya sea para atender asuntos de la escuela o simplemente para platicar. Al respecto, padres de familia se muestran en desacuerdo del uso de redes sociales para intercambiar información, ya que en ocasiones la utilizan como pretexto para permanecer largas horas.

La comunicación entre maestros se percibió de manera positiva, cordial y de amistad, ya que algunos profesores manifestaron que se frecuentan para eventos sociales. De acuerdo con Echeverri (2007), es importante dedicar tiempo a socializar con los compañeros de trabajo. Los profesores participantes expresaron tener reuniones mensuales, o determinado tiempo, para hablar de proyectos.

Por otro lado, los intercambios comunicativos entre alumnos y maestros se consideraron óptimos, ya que son los principales actores que se frecuentan diariamente en el aula de clases. De acuerdo con Sanz (2005), «el discurso del profesor en el aula constituye siempre un modelo para los alumnos, no solo de conocimiento y uso de la lengua, sino también de habilidades comunicativa» (p. 12). Una muestra de ello es que los alumnos manifiestan tener mayor confianza a sus maestros que con sus padres para tratar temas personales. Al respecto, algunos docentes expresan que utilizan medios tecnológicos para tener mayor acercamiento a los alumnos. De acuerdo con Ruiz et al. (2004), estas herramientas permiten el manejo, intercambio y procesamiento de la información lo que facilita el llevar a cabo actividades a distancia, es por ello que para establecer comunicación, tanto maestros como alumnos aseveran hacer uso del Internet.

Entre los directivos participantes de este estudio, existe comunicación eficaz y de manera diaria. De acuerdo con Sanz (2005) «la confianza mutua es la base y el requisito de la eficacia en la comunicación docente» (p. 32). Por otro lado, entre alumnos y directivos se encontró que a pesar de no ser constante, es satisfactoria debido a la disposición por parte de los directores. Entre los beneficios obtenidos, se destaca la confianza de los alumnos para acercarse a sus autoridades para dialogar y tratar las inquietudes que se les presentan.

En relación con el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación, existen diversas opiniones, por ejemplo, la directora académica está totalmente convencida de la necesidad de utilizar dichas herramientas tanto en lo relacionado a la comunicación como las actividades escolares, con el propósito de elevar la calidad de la educación en la escuela mediante el desarrollo de las nuevas competencias. De acuerdo con Ruiz et al. (2004), la implementación de las TIC, promueve el aprendizaje activo exploratorio e investigativo y favorece el trabajo colaborativo.

Las relaciones entre maestros y directivos se perciben óptimas, puesto que conviven diariamente en su ambiente de trabajo. Según Forest y García (2006), al existir una relación cooperativa se mejora la comunicación y se evitan malentendidos. En cuanto a la comunicación entre padres e hijos, se percibe que durante la etapa de la adolescencia, los jóvenes tienden a cerrar el canal de comunicación con aquellas personas que desempeñan algún cargo de autoridad, como pueden ser maestros, padres de familia y directivos.

Posada et al. (2005), destacan que todas las personas que se relacionan de manera directa con los jóvenes influyen en las metas de desarrollo, autoestima, autonomía, creatividad, felicidad, solidaridad y salud. Aunque en la entrevista

los alumnos manifestaban tener una buena comunicación, conforme se avanzaba en la indagación se observó lo contrario. Al respecto, directivos y maestros comentan que en ocasiones los alumnos se acercan para externar inquietudes o temas que no manejan con los padres.

En cuanto a la comunicación entre padres de familia y maestros, se detectó un problema aunque no es generalizado ya que ciertos padres manifestaron tener buena comunicación con los maestros de tiempo completo, los cuales tienen la oportunidad de hablar a la hora de salida. De acuerdo con Pérez (citado por Carrasco, 2007), una forma certera de asegurar la calidad educativa es participar activamente de manera que los padres puedan enterarse de lo que sucede dentro de la institución. Según lo expuesto por Forest y García (2006), la comunicación constante mediante notas o llamadas telefónicas entre padres de familia y maestros, permite a ambos conocer las cualidades, el progreso, las necesidades o los problemas que presenta el alumno lo que sirve para reforzar las conductas adecuadas y evita el surgimiento de posibles problemas.

A pesar de que la institución cuenta con una herramienta de comunicación, llamada *control escolar*, con el propósito de que los alumnos apunten sus tareas y los padres conozcan lo que sucede dentro de la escuela, desafortunadamente no ha funcionado debido a que los alumnos son los encargados de manejar el control y estos no entregan los recados, por lo que la comunicación se ve truncada. Los maestros comentan que la comunicación es solamente unidireccional, ya que son ellos quienes buscan a los padres cuando surge algún problema o cuando se les solicita su asistencia en juntas escolares. Por su parte, los padres entrevistados comentan que los maestros no les comunican la falta de tareas de sus hijos hasta que acumulan un gran número. Los maestros también hacen mención de involucrar a los padres con la escuela, Epstein (citado por Carrasco, 2007), menciona que existen diversas formas, como solicitar la ayuda de los padres para las tareas de apoyo dentro de la escuela.

Respecto a la comunicación entre padres de familia y directivos, se determina la falta de tiempo de los padres como un factor negativo. Parellada (2003), comenta que, el objetivo de la comunicación debe ser el crear un ambiente de confianza que facilite la interacción de las personas. Así mismo, los padres se mostraron conformes y agradecidos, en especial con la directora académica ya que esta les ha brindado apoyo para resolver problemas que se han suscitado. De acuerdo con Posada et al. (2005, p. 74), «en el diario transcurrir, entre la casa, la calle y la escuela, la solidaridad se traduce en una actitud de cada persona que le permite comunicarse con otra y que las motiva a un mutuo perfeccionamiento».

Después de haber realizado tanto las entrevistas en las que los participantes expresaron sus principales inquietudes y necesidades en lo relacionado a la comunicación, se procedió a desarrollar la plataforma en la cual se abrieron espacios llamados foros lo que les permitirá establecer el diálogo, trabajar en equipo y aclarar dudas, con la finalidad de promover la comunicación y eliminar la barrera del tiempo. Cabe destacar que el manejo de la seguridad dentro de la plataforma es realmente importante, por lo que es necesario primero contar con el acceso otorgado previamente por la institución, así mismo se catalogaron diversos tipos de usuarios, como son el administrador general que en este caso es el investigador al igual que los directivos, lo que permite el diseño y control de todo lo que se publica; los maestros que es el segundo tipo de usuarios, los cuales tendrán acceso a la materia que imparten, calificaciones, calendario, entre otras actividades; también como usuarios se encuentran los alumnos y padres de familia, los cuales tendrán un manejo más restringido de la plataforma. Se agregó también un calendario de las diferentes actividades académicas, deportivas, artísticas o extraacadémicas, que se llevan a cabo en la institución. Se creó un espacio para cada materia, en el cual los maestros podrán complementar los temas vistos en clase, un espacio para calificaciones, en donde los padres de familia tendrán acceso y un espacio creado con el propósito de subir fotografías de las diferentes actividades realizadas por alumnos del instituto.

6. CONCLUSIONES

Para responder a la pregunta: ¿Cuáles son las percepciones de los actores educativos sobre el proceso de comunicación entre ellos y en su institución? El análisis de las opiniones sobre los procesos de comunicación en un contexto escolar permitió conocer las relaciones dentro del plantel educativo, las cuales según los participantes son satisfactorias. Por otro lado, los problemas y dificultades se relacionan a agentes externos del contexto escolar, como son los padres de familia. Se puede apreciar que la comunicación entre padres e hijos también presenta deficiencias por motivos como falta de tiempo, falta de disposición por ambas partes y falta de confianza o de apertura por parte de los hijos. Un aspecto positivo que se observa es que existe disposición por parte de todos los involucrados, padres, hijos, maestros y autoridades, en mejorar la comunicación.

Con respecto a la pregunta de investigación en donde se buscó responder: ¿De qué manera puede influir el uso de una plataforma tecnológica en el mejoramiento de la comunicación entre actores educativos? Se encontró que una plataforma puede ser un beneficio, pues se ha constatado que los factores

que más afectan son la falta de tiempo y la dificultad para lograr establecer citas entre maestros y padres de familia o entre maestros y directivos.

Dentro de los objetivos se planteó recolectar las opiniones de los actores educativos para realizar un diagnóstico de las condiciones de comunicación. Este objetivo se llevó a cabo mediante entrevistas individuales, cabe mencionar que el mayor esfuerzo fue lograr que los padres de familia se presentaran a dichas entrevistas. El objetivo de llevar a cabo el diseño e implementación de la plataforma se llevó a cabo mediante el estudio de plataformas por parte del investigador ya que este desconocía su manejo, en cuanto a la administración y diseño se refiere.

A pesar de haber identificado los distintos factores que perjudican el proceso de comunicación entre los actores educativos, el prototipo de la plataforma diseñada no pudo ser implementado en este estudio por cuestiones de tiempo. El siguiente paso consistirá en realizar una investigación sobre los resultados obtenidos de dicha plataforma para conocer si realmente facilita la comunicación.

7. RECOMENDACIONES

Se pretende impartir a los maestros y directivos un curso sobre el manejo de plataformas tecnológicas de comunicación con la intención de brindarles las herramientas necesarias para la renovación constante de los temas, de manera que sean ellos mismos los encargados de mantener la plataforma vigente. Todo esto permitirá la viabilidad de la plataforma, ya que de otra manera se requerirían de los servicios de personas especializadas en el diseño de plataformas, lo que elevaría los costos de mantenimiento de la misma. A la postre, se ofrecerá un segundo curso sobre el manejo habitual de una plataforma de comunicación, especialmente para los padres ya que los alumnos solamente requerirán de ciertas asesorías por parte de sus maestros. Cuando todos los actores del proceso educativo estén familiarizados y hayan hecho uso de la plataforma, se procederá a realizar nuevas entrevistas a cada uno de los diferentes grupos con la intención de conocer los beneficios obtenidos respecto al tema de comunicación.

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

estén familiarizados y hayan hecho uso de la plataforma, se procederá a realizar nuevas entrevistas con la intención de conocer los beneficios obtenidos.

Entre las recomendaciones, se propone para futuras investigaciones enfocar esfuerzos en la motivación de los usuarios sobre el manejo de herramientas tecnológicas dentro del sistema educativo. Asimismo, será importante indagar sobre cursos, conferencias y otros documentos que se encuentren en la red y sean de utilidad para la mejora de la comunicación en contextos escolares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (2002). *Familias con comunicación sana: desarrollo de la inteligencia emocional*. Monterrey, México: Árbol Editorial.
- Aguilar, M. D. C. & Leiva, J. J. (2012). La participación de las familias en las escuelas TIC: análisis y reflexiones educativas. *Pixel-Bit: Revista de medios y educación*, 40, 7-19.
- Angeletti, M. & Gracia, M. (2008). *Familia-Escuela, construyendo juntos una relación equilibrada*. Buenos Aires: Bonum.
- Carrasco, J. B. (2007). *Cómo personalizar la educación: Una solución de futuro*. Madrid: Narcea.
- Catalán, R. & Egaña, L. (2004). *Valores, sociedad y educación. Una mirada desde los actores*. Santiago, Chile: LOM ediciones.
- Duarte, J. (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37, 133-154.
- Echeverri, A. I. (2007). *El manual del docente: Estrategias e ideas creativas que facilitarán la labor educativa*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Escamilla, A. (2008). *Las competencias básicas, claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Estévez, E., Jiménez, T. & Musitu, G. (2007). *Relaciones entre padres e hijos adolescentes*. Valencia: Nau Llibres.
- Forest, C. & García, F. (2006). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Valencia: Nau Llibres.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- García, M. G. (1995). La comunicación en la escuela. *Tendencias pedagógicas*, 1, 39-52.
- Heredia, N. L. (2007). *Gerencia de Compras: la nueva estrategia competitiva*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, P. (2009). *Informática I. Con enfoque en competencias*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- INEGI (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. *Censo de Población y Vivienda, 2010. Ciudad Juárez, Chihuahua*. Recuperado el 15 de septiembre de 2012 de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&ce=8>
- Lohr, S. L. & Velasco, O. A. P. (2000). *Muestreo: diseño y análisis*. México: International Thomson.
- López, B. & Martínez, G. (2012). Comunicación 360°. En T. Pintado y J. Sánchez. *Nuevas tendencias en comunicación*. (pp.17-46). Madrid: ESIC Editorial.
- Méndez, C. (2007). *Contextos y cambios evolutivos en la adolescencia, madurez y senectud: Necesidades e intervenciones educativas*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Morrison, G. (2005). *Educación infantil*. Madrid: Prentice Hall.
- Ohmae, K. (2005). *El próximo escenario global: Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Parellada, C. (2003). Un espacio de comunicación y crecimiento múltiple: Familias y centros educativos. En C. Alfonso. *La participación de los padres y madres en la escuela*. (pp.15-25). Caracas: Editorial Laboratorio Educativo.
- Posada, A., Gómez, F. & Ramírez, H. (2005). *El Niño Sano*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
- Rivero, I., Gómez-Zermeño, M. G. & Abrego, R. (2013). Tecnologías educativas y estrategias didácticas: criterios de selección. *Revista electrónica Educación y Tecnología*, (3), pp. 190-206. Recuperado de <http://revistas.umce.cl/edytec/article/view/134/141>
- Ruiz, M., Callejo, M., González, M. & Fernández, M. (2004). *Las TIC, un reto para nuevos aprendizajes. Usar información, comunicarse y utilizar recursos*. Madrid: Narcea SA Ediciones.
- Sanz, G. (2005). *Comunicación efectiva en el Aula: Técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona: Editorial Graó.
- SEECH (2012). Departamento de Estadística De Servicios Educativos del Estado de Chihuahua. Recuperado el 23 de octubre de 2012 de http://seech.gob.mx/estadistica/paginas_asp/Indicadores2009.asp
- Silva, J. (2011). *Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje (EVA)*. Barcelona: Editorial UOC.

Anexo 1

Formato de la entrevista sobre comunicación

a) Datos:

Edad:

Sexo:

Grupo al que pertenece: Directivo Maestro Alumno

Padre de familia

b) Las siguientes preguntas se harán a los actores del proceso educativo del Instituto, sobre uso de la plataforma de comunicación.

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

Anexo 2

Formato de la entrevista sobre uso de herramientas tecnológicas

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

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