

**Las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un Medio para el
Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales en una Comunidad Educativa del
Municipio de la Paz, Cesar, Colombia**

Claudia Patricia Pallares Campo

**Trabajo de grado como requisito para optar el título de Magíster Gestión y Evaluación
Educativa**

Director del proyecto

Dr. José Humberto Guerrero Rodríguez

Universidad Santo Tomás

Facultad de Educación

Maestría en Gestión y Evaluación Educativa

Valledupar - 2022

Tabla de contenido

	Pág.
Lista de Tablas	5
Lista de Figuras.....	6
Resumen 7	
Abstract 8	
Introducción	9
Capítulo 1. El Problema de Investigación.....	11
Descripción del Problema	11
Formulación del Problema	21
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Justificación de la Investigación.....	22
Delimitación de la Investigación	24
Capítulo 2. Revisión de la Literatura	25
Marco Referencial	26
<i>Revisión de la Literatura</i>	<i>26</i>
Marco Conceptual o Bases Teóricas	31
<i>Cultura Comunicacional</i>	<i>31</i>
<i>Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)</i>	<i>34</i>
<i>Competencias del Docente Necesarias para el Siglo XXI de las Tics en la</i>	
<i>Dimensión Pedagógica</i>	<i>37</i>

<i>LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA CULTURA COMUNICACIONAL</i>	3
<i>Entornos Digitales de Enseñanza y Aprendizaje</i>	44
Gestión Académica y Administrativa.....	48
<i>Actividades Académicas Centradas a Partir de las TIC</i>	51
<i>Estrategias Pedagógicas Mediadas por las TIC</i>	55
<i>Relaciones Interpersonales</i>	56
Marco Conceptual	57
Capítulo 3. Metodología	59
Paradigma de Investigación.....	59
Enfoque de la Investigación	61
Método de Investigación	61
Diseño de la Investigación	63
Contexto de la Investigación	63
<i>Gestión Académica</i>	68
<i>Gestión Directiva - Administrativa</i>	68
Población y Muestra.....	69
Tabla 1 70	
<i>Población de estudio</i>	70
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	71
<i>Observación Participante</i>	72
<i>Entrevista a Profundidad</i>	73
<i>Grupo Focal</i>	74
Procedimiento de la Investigación	75
Capítulo 4. Resultados y Análisis	78

Presentación de la Interpretación, Contrastación y Generación del Nuevo Conocimiento 100

Teorización desde la praxis para el fortalecimiento de la cultura comunicacional de una nueva gestión académica y administrativa con el uso de las Tics en la Institución educativa San José..... 111

Presentación del modelo para el uso de las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un medio para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia. 113

Idea generadora 114

Propósito..... 114

Estrategias o rutas de acción en la gestión académica y administrativa. 115

Promoción del Desarrollo Humano Como Base de la Cultura Comunicacional en Entornos Virtuales..... 116

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones..... 120

Conclusiones 120

Recomendaciones..... 123

Referencias 125

APÉNDICES 131

Apéndice A. Resultados de la Lista de Chequeo Objetivo 1 Caracterizar el uso de las TIC en la Gestión Académica y Administrativa de la Institución Educativa San José. Gestión Académica..... 131

Apéndice B. Lista de Chequeo Objetivo 1. Caracterizar el Uso de las TIC en la Gestión

Administrativa de la Institución Educativa San José..... 132

Apéndice C. Modelo de la Tabla de Organización de la Información de las Entrevistas .. 133

Apéndice D. Modelo de la Tabla Descriptiva de Información de los Grupos Focales

..... 134

Apéndice E. Modelo de la Tabla de Triangulación de la Información 135

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio.....	71
Tabla 2. Muestra de Estudio.....	72
Tabla 3. <i>Resultados de la entrevista a la gestión administrativa.....</i>	83
Tabla 4. <i>Aportes informantes claves de la gestión administrativa.....</i>	85
Tabla 5. <i>Resultados de la primera reunión grupo focal de la Gestión Administrativa y Académica.....</i>	89
Tabla 6. <i>Resultados Sesión 2 Grupo Focal</i>	95
Tabla 7. Interpretación, Contratación y Generación del nuevo conocimiento.....	102

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo Generado para el Uso de las Tics y la Cultura Comunicacional como un Medio para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales...	114

Resumen

La presente investigación tiene como propósito general promover una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa en la Institución Educativa San José, la cual se basó en autores como: Castell (2016), Amodio (2016), Álzate (2011), Cabero (2016), entre otros. Su metodología se inscribe en un paradigma humanístico- interpretativo según Sandin (2013), con un enfoque fenomenológico dentro de las investigaciones cualitativas, el método es hermenéutico-dialéctico, el diseño es cualitativo, en ese sentido el contexto de la investigación es Institución Educativa San José, en la Paz, Cesar, donde se tomaron como unidades de trabajo específicamente en la gestión académica seis docentes y en la gestión administrativa el rector y tres secretarías. Las técnicas e instrumentos seleccionados fueron: observación participante con una lista de chequeo, entrevista a profundidad, grupo focal a la gestión académica y administrativa. El procedimiento que se empleo fue el de Guardián (2010) basado en tres etapas las cuales son la Previa, descriptiva y cooperativa-dialógica para llegar a la triangulación con el análisis de los resultados, entre los que se destacan: el uso de las TIC como una gestión que emplea las TIC en la planificación del proceso educativo, se mantiene conectado a través de las redes sociales en particular con WhatsApp grupos de trabajo TAC con todos los miembros de la institución, utiliza la computadora en redes institucional con una plataforma digital llamada OLAN, la cual permitió el desarrollo de las actividades educativas. Se realizó un modelo contentivo con unas acciones como mejoras para valorar y promover las TIC en el fortalecimiento de la cultura comunicacional y las relaciones interpersonales el cual se recomienda su aplicación, considerando este aporte como el impacto educativo y social de este estudio no solo en la institución sino también en su comunidad.

Palabras clave: Académica, administrativa, cultura, comunicación, gestión, tecnologías.

Abstract

The general purpose of this research is to promote a communication culture based on TIC for the strengthening of academic and administrative management in the San José Educational Institution, which was based on authors such as: Castell (2016), Amodio (2016), Alzate (2011), Cabero (2016), among others. Its methodology is part of a humanistic-interpretive paradigm according to Sandin (2013), with a phenomenological approach within qualitative research, the method is hermeneutical-dialectical, the design is qualitative, in this sense the context of the research is San José Educational Institution, in la Paz, Cesar, where they were taken as work units specifically in academic management 6 Teacher, the rector and three secretaries. The techniques and instruments selected were: participant observation with a checklist, in-depth interview, focus group for both processes. The procedure used was that of Gurdian (2010) based on three stages which are the Preliminary, descriptive and cooperative-dialogical to reach the triangulation with the analysis of the results, among which we highlight: the use of Tics as a management that employs Tics in the planning of the educational process, remains connected through social networks in particular with What Sapp TAC working groups with all members of the institution, uses the computer in institutional networks with a digital platform called OLAN, which allowed the development of educational activities. A theoretical-practical model was developed to evaluate and promote the tics in strengthening the communication culture and interpersonal relationships, which is recommended for its application, considering the educational and social impact of this study not only on the institution but also on the community.

Key words: Academic, administrative, culture, communication, management, technologies.

Introducción

El presente trabajado titulado: Las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un Medio para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia, tiene como objetivo general promover una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa en la Institución Educativa San José, en sus objetivos específicos se refiere a caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa, establecer las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional basada en las TIC, promover el uso de las TIC en el desarrollo de la gestión académica y administrativa y valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la IE San José.

En ese sentido, surgió la interrogante que orienta el estudio ¿Cómo elevar el nivel de conocimiento en el uso de las TIC que fortalezcan la cultura comunicacional y las relaciones interpersonales en la Institución Educativa San José del municipio de La Paz en el departamento del Cesar?, sin duda es de gran relevancia el estudio, sobre todo si tiene que ver con el desarrollo de una cultura comunicacional en los procesos administrativos y académicos, en ese sentido, se realizaran aportes significativos no solo a la institución objeto de estudio, a la investigadora sino también a los procesos gerenciales que allí se desarrollan.

De acuerdo a lo expuesto, este estudio presenta su relevancia científica en los aportes que brinda en cuanto al uso de las TIC, ya que en todas las áreas del saber donde se moviliza o desarrolla el estudiante hoy, el gerente, docente o personal administrativo se hace imprescindible el uso de las TIC, para el fortalecimiento no solo del aprendizaje sino también el de las relaciones interpersonales optimizando aspectos como la educomunicación y el manejo de las nuevas tecnologías en los contextos familiares y comunitarios relacionados el objeto de estudio.

En ese sentido, el trabajo está estructurado en cinco capítulos los cuales son: El problema de investigación en primer lugar donde se exponen la realidad observada o problema, los objetivos o propósitos, y la justificación del estudio, un segundo capítulo sobre el marco referencial, con los antecedentes o estado del arte, y el marco conceptual, contextual donde se llevó a cabo la investigación, seguidamente se presenta el capítulo tres con la metodología destacando, el paradigma, enfoque, método, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y el procedimiento investigativo, luego el capítulo cuatro con el análisis y resultados del estudio, donde además se presenta el modelo teórico-práctico generado como impacto social educativo a la institución y comunidad educativa en general, y finalmente el capítulo cinco con las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron al término del trabajo.

Comentado [JMR1]: Hay párrafos de una sola frase. Revisar puntuación. En adelante lo que se resalte en amarillo significa revisar redacción, puntuación, acentuación o normas APA.

Capítulo 1. El Problema de Investigación

En este capítulo se presentan aspectos que permiten la comprensión del problema a través de su descripción y planteamiento, además se formulan las interrogantes que sirven de cauce o de inquietud para elaborar los objetivos y el hilo conductor en el desarrollo de los contenidos que explican el sistema de categorización del trabajo, además explica las razones que motivaron a emprender la investigación, haciendo énfasis en su relevancia científica, práctica y social.

Descripción del Problema

El mundo las Tecnologías de la Información y la cultura comunicacional han tenido un auge vertiginoso, es decir, se ha dado a conocer su aplicación en todos los sectores de la sociedad sobre todo a mediados del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, al punto de que han dado forma a lo que se denomina sociedad del conocimiento o de la Información, ya que es toda la sociedad que se ve incorporada a este fenómeno o paradigma, prácticamente no hay un solo ámbito de la vida humana que no se haya visto impactada por el uso de las TIC esto se observa en la salud, la educación, las finanzas, los mercados laborales, las comunicaciones, en las oficinas del gobierno, la productividad industrial, entre otros (Martínez, 2010).

En este sentido, la información como medio de comunicación se transmite rápidamente, se multiplica más que nunca y se distribuye de manera prácticamente instantánea, inmediata en otras palabras, el mundo se ha vuelto un lugar más pequeño e interconectado, las buenas y las malas noticias llegan antes, los hallazgos de la ciencia, nuevos procedimientos médicos y soluciones, descubrimientos e innovaciones. Al mismo tiempo las TIC generan una oportunidad y un desafío, e impone la tarea urgente de encontrar para su uso un sentido que permita desarrollar sociedades más democráticas e inclusivas, que fortalezca la verdadera y efectiva comunicación, desarrolle la creatividad y la producción del conocimiento científico contribuyendo a una educación más equitativa y de calidad para todos.

Para esto se hace necesario, en primer lugar, conocer que son las TIC las cuales según, Correa (2010), son un grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y comunicación, desarrollados a partir del cambio tecnológico vertiginoso que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas, sobre todo a raíz de la aparición de Internet. Según, la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de la Comisión Económica para América Latina - CEPAL, (2003), posibilitan por primera vez en la historia, el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo.

Ahora bien, en América Latina y el Caribe las TIC han ocupado un lugar de vanguardia en los últimos años, presentando el crecimiento más significativo, esto se puede conocer en las tasas de incorporación de tecnología y conectividad en las organizaciones importantes de estos países (Alderete, 2010), aun cuando todavía le queda un largo camino por recorrer para asegurar un acceso equitativo y universal sobre todo en los lugares donde es difícil el acceso a las mismas (Correa, 2010).

Para esto es clave entender que las TIC no son sólo herramientas simples, sino que constituyen sobre todo nuevas conversaciones, estéticas, narrativas, vínculos relacionales, modalidades de construir identidades y perspectivas sobre el mundo. Una de las consecuencias de ello es que cuando una persona queda excluida del acceso y uso de las TIC, se pierde formas de ser y estar en el mundo, y el resto de la humanidad también pierde esos aportes (Alderete, 2010).

Considerando todo lo anterior, se puede decir que en todos los ámbitos donde se mueve el hombre están presentes las TIC, pero para efecto de esta investigación el área del saber dónde están referidas dichas tecnologías son las relaciones interpersonales en el contexto educativo. Ahora es necesario conceptualizar las relaciones interpersonales las cuales según Bisquerra (2010), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p. 26). Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas, muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo, permitiendo un buen desarrollo del ambiente en los espacios educativos.

Así mismo, la educación es un sistema muy amplio que articula la integración cultural, la movilidad social y el entramado que significa el desarrollo del hombre como un ser biopsicosocial. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados durante las últimas décadas los sistemas educativos de América Latina aún enfrentan problemas estructurales importantes que obstaculizan el logro de una educación de calidad con cobertura extendida en los países de la región, casi el 50% de la población entre cinco y 19 años de los países latinoamericanos, que la CEPAL estimaba en más de 150 millones en el año 2005, está fuera de los sistemas formales educativos y con una preparación que no les permite una integración plena en la economía

moderna e incluso los deja en riesgo de formar parte de los segmentos de población que quedan bajo la línea de pobreza (CEPAL, 2013).

Es así como en Colombia, la introducción de las TIC en las instituciones educativas, pone en evidencia la necesidad de una nueva definición de roles para todo el personal que labora en la institución desde los docentes, el personal administrativo, gerencial y desde luego el estudiantado en general, de manera que gracias a estas nuevas herramientas, pueden adquirir mayor autonomía y responsabilidad en el proceso educativo, lo que obliga al personal a salir de su rol clásico como única fuente de conocimiento para enfrentar nuevos desafíos en el uso de la tecnología de la información vinculada a los procesos de comunicación organizacional dentro de la institución ya que esta genera en muchos casos, incertidumbres, tensiones y temores; realidad que obliga a una readecuación creativa de la institución escolar (Claro et al., 2011).

Por tanto, el acceso y generación de conocimiento pasan a ser los motores del desarrollo frente a este paradigma de la complejidad en las nuevas formas de conectividad que están en el corazón de procesos de cambio en las esferas económicas, políticas y culturales que han dado lugar a lo que se denomina globalización en las cuales el orden educativo no se queda atrás, se conoce que los miembros de la comunidad educativa participa de lo social y se integra a lo global a través de estos medios digitales, es común ver qué las personas se involucran en nuevas formas de participación, control social y activismo a través de las redes sociales que en todos los sectores de la población se hacen presentes y en el sistema educativo es una fuente de poder entre los estudiantes y docentes.

De lo antes expuesto, cabe decir que junto a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S), en lo que se llama sociedad del conocimiento surge un nuevo concepto: Educomunicación que según, Delors (citado por Melo, 2011), no es más que la sumersión de la comunicación y sus tecnologías como objeto de estudio para la aplicación en el ámbito educativo

o con fines pedagógicos. También se puede decir que es casi imposible separar la acción educativa de la acción comunicativa y de las relaciones interpersonales que surgen en el ámbito laboral, ya que los procesos comunicativos se desprenden de la intención educativa formativa e instructiva que trae consigo mensajes que impulsan el conocimiento y los propios procesos pedagógicos que se estimulan en la función académica.

Ahora bien, hablar de Educomunicación es pensar en un binomio muy utilizado que desde luego tiene su campo de acción dentro del sistema educativo y a través del cual se llevan a cabo funciones fundamentales casi inseparables hoy día como son los procesos pedagógicos que nacen en el aula de clase y se extienden a toda la institución educativa en la cual las relaciones interpersonales son primordiales, ya que sería como la sangre que fluye por las venas, en este caso la interacción entre los miembros de la organización.

Al respecto, Aguilera y Rioscos (2009), refiere que internet es el hilo conductor entre las comunicaciones y los distintos trabajos, investigaciones o tareas de este momento, está vinculada en el presente como medio para todo el que interactúa a través de las plataformas web en los distintos sectores de la sociedad. Asimismo, señala que esa visible tecnología es mucho más que tecnología. “Es un medio de comunicación, de interacción y de convivencia social” (p.24). Donde el término de Educomunicación hace posible la interacción de las tecnologías de la información con los procesos de comunicación e interacción organizacional que tiene su asentamiento en las funciones gerenciales, administrativas, y docentes.

En fin, las TIC en Colombia como en el resto del mundo enmarcan todo lo que ha permitido que las sociedades, culturas y economías, han desarrollado para llegar a producir inesperadas transformaciones, desde lo local hasta lo global. De esa manera la educación, mediante la construcción de procesos de comunicación que van más allá de la tecnología misma

han legitimado derechos fundamentales, como el acceso a los espacios de colaboración, movilización y participación social, con una fuerza enraizada en mundos tan admisibles, como comprensivos; que buscan día a día incorporar de la mejor forma las TIC a las relaciones interpersonales de las cuales se deriva la comunicación organizacional dentro de ese flujo de información propio de la interacción.

Por otra parte, al hablar de las relaciones interpersonales se hace referencia a todas aquellas herramientas que permiten a los gerentes educativos llevar de una forma eficiente el trato solidario y afectuoso de todos los miembros de la organización. Por ello se puede definir las relaciones interpersonales según Monroy y Restrepo (2010), se considera como aquellas relaciones que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a los vínculos laborales entre todos y cada uno del personal que integran una organización, en el caso de una institución educativa se lleven a cabo las funciones docentes, gerenciales y administrativas de forma eficiente y efectivas.

Es así como en, el departamento del Cesar hoy día existe un pujante territorio con oportunidades de desarrollo que se están aprovechando en todas las áreas del crecimiento urbano y rural, en esta realidad también se menciona el sistema educativo el cual de manera creciente y vertiginosa se acelera entre otras instituciones del país. En materia de telecomunicaciones el Plan Decenal de Educación (2010 - 2018), emanado del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación (MIN-TIC), evidencia que se ha iniciado un Plan de Desarrollo en Ciencia y Tecnología integradas al sistema educativo con implicaciones en la renovación pedagógica y uso de las tecnologías que de esta manera facilitan el manejo de la información y a su vez, el proceso de las relaciones interpersonales en las instituciones educativas indistintamente del nivel y modalidad.

No obstante, de acuerdo con el trabajo que se viene desarrollando por parte del MIN-TIC, encargado de la conectividad y digitalización en el departamento, anunció desde Valledupar, que los centros poblados del Cesar, serán beneficiados con acceso libre al Internet, gracias a los nuevos proyectos de conectividad a largo plazo del gobierno nacional enmarcado en el programa Construyendo País, el cual tiene como propósito instalar centros de acceso gratuito a internet, en este caso se conoció que fueron creados 59 módulos totalmente gratuitos en el departamento con asesoría, monitoreo y mantenimiento a los equipos permanentemente, para mayor disfrute y aprovechamiento de sus usuarios.

En ese sentido, se destaca lo que refiere sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, Coll y Monereo (2016), es un conjunto de tecnologías que sirve de mediadora entre los educandos y los educadores en las diferentes áreas del conocimiento, las mismas son utilizadas por los gerentes, personal administrativo como apoyo en la dirección, control de las actividades que se llevan a cabo en la organización, ayudando de esta manera al desarrollo efectivo de los procesos de aprendizajes significativos de los educandos, con lo cual se espera mejorar la calidad de la enseñanza en las instituciones educativas, lo que haría posible su conceptualización desde la aplicación de las tics en el contexto de la Edo comunicación, es decir, solo a través de la preparación o formación se podrá utilizar efectivamente los equipos o tecnologías de punta en la educación presencial o virtual favoreciendo el aprendizaje.

Al respecto en el departamento del Cesar, se conoció que últimamente las instituciones educativas han sufrido transformaciones en materia de tecnologías de la información y comunicación con el ánimo de servir de medio de expresión y creación para lograr desarrollar habilidades, capacidades que permitan a todos los integrantes de la comunidad educativa en especial docentes y estudiantes aprender a buscar en forma eficiente información, para escribir,

dibujar, elaborar presentaciones, páginas web, con imagen y videos que le sirva para la apropiación, producción, divulgación e integración de nuevos contenidos.

A este respecto se refiere el autor Delors (1996), hay que hablar menos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y más de las tecnologías del aprendizaje y del conocimiento (TAC), es decir, centrar los procesos en el uso, en el dominio ya que se hace necesario, en la actualidad, que los docentes y en general todo el personal que forman parte de las instituciones educativas estén actualizándose y se apropien de una cultura digital, que le permita estar en un alto nivel de desempeño en todas aquellas actividades que así lo requieran.

En este sentido, se ha podido entender que el problema que está ocurriendo en los centros educativos en general tiene que ver con el mal uso que se hace de las tecnologías de la información y comunicación, ya que gran parte de los docentes no están preparados en el conocimiento y manejo de las TIC, este pudiera ser el nodo crítico o el problema central que está ocurriendo no solo en la ciudad de Valledupar, sino también en el municipio La Paz específicamente en la institución educativa San José, según información suministrada por la secretaria de educación del municipio, en la misma forma el Min-TIC (2009), considerando que este ministerio tiene dentro de sus funciones como propuesta fundamental diseñar, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

Igualmente, el Plan Nacional Decenal de Educación (PNDE, 2008-2018), pretende el fortalecimiento de procesos pedagógicos a través de las TIC; por su parte, el Ministerio de Educación, tiene políticas nacionales tendientes al uso de estrategias didácticas activas que faciliten el aprendizaje autónomo, colaborativo, para generar un pensamiento crítico y creativo, mediante el uso de las TIC (MEN, 2010).

Vinculado a los contenidos anteriores se pudo conocer a partir de visitas, conversaciones y entrevistas al Centro Educativo San José del municipio de La Paz, Cesar que en cuanto a las tecnologías de la información y comunicación y las relaciones interpersonales, para efecto de esta investigación, como problema central se encuentra el bajo nivel en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, esto se puede apreciar, que los docentes, estudiantes, y el resto del personal de la institución educativa San José, presenta debilidades como: dificultad en la conectividad, esto es debido al déficit de equipos como ordenadores y celulares con internet, además en el conocimiento para operar dichos equipos tienen falencias, ya que no se ha realizado en el plantel actividades de planificación de capacitación en esta área tan necesaria como son las TIC.

Aunado a lo anterior, se observó en visitas realizadas a dicha institución, y en conversación con docentes y directivos de la misma, en cuanto al clima laboral de la institución problemas de falta de comunicación asertiva para el logro de sus tareas y actividades, ya que algunos profesores a la hora de ponerse de acuerdo, intercambiar puntos de vistas por sus diferencias conceptuales, impiden el trabajo armónico a partir de principios de negociación y escucha efectiva, interfiriendo en las relaciones interpersonales, lo que conlleva a que la cultura comunicacional se ve afectada, esto es, la hostilidad, impaciencia, desmotivación, confusión en muchos casos sobre las directrices del trabajo a realizar ya que no hay una comunicación clara lo que puede ocasionar una disminución en las actividades que se llevan a cabo, impactando en la imagen y productividad del centro educativo.

Otro nodo crítico es la poca dotación de equipos inteligentes, como celulares y computadoras, esta situación origina por un lado el mal uso de los equipos, los tienen pero no le dan el uso indicado sacándole provecho o utilidad a sus funciones y por el otro docentes que saben usarlo pero no los tienen, no cuentan con una tecnología de punta, esto aunado a que no

cuentan todo el personal ni la institución con un buen acceso a las redes, la conectividad es de baja calidad, en muchos casos tiene muchas fallas, la señal de internet es muy intermitente.

Ahora bien, la situación antes mencionadas traen como consecuencia o efecto una inadecuada interrelación entre el personal, es decir, se pudo inferir, pocas oportunidades en la comunicación organizacional sobre la actuación docente o feedback como medida para orientar el proceso general docente, esto también se observa en los niveles intermedio de mando, es decir, al utilizar las TIC como medios para conocer las decisiones o gestión académica no se hace por los canales regulares de la institución lo que llega a desmotivar mucho al personal en sus labores diarias.

Además, se puede inferir de conversaciones con el personal de la institución no utiliza el correo electrónico adecuadamente sea porque no lo revisan periódicamente o porque no existe una cultura creada en el uso de estas tecnologías ya que en muchos casos no dan respuesta a tiempo a la información enviada, desconocen que este es un gran vehículo para hacer oficial las informaciones al personal sin embargo no se utiliza de esta manera, lo cual es una forma de detención la comunicación esto se evidencia en la desinformación del personal en asuntos administrativos importantes.

En función de lo anterior se puede decir, que las malas relaciones interpersonales llevan a un desorden en el plano administrativo lo que conlleva a un bajo nivel de productividad, también poca retroalimentación o feedback, llevando a presentar el personal, resistencia en la entrega de recaudos o actividades educativas asignadas a tiempo, esto se observa sobre todo en la realización de experiencias pedagógicas virtuales, las cuales no tienen una buena receptividad a tiempo.

Se pudo conocer además que en las reuniones del personal convocados por la rectoría, para el manejo de las TIC y las relaciones interpersonales una de las falencias, una de las

falencias que se presenta en la institución es la inasistencia de un gran número de profesores a los cursos de capacitación, ya que no muestra interés o receptividad para realizar el mejoramiento profesional, al terminar los mismos no se evidencia el cambio de actitud en los docentes antiguos de la Institución Educativa San José.

Uno de los focos de atención, o mejor dicho el foco prioritario en este estudio y de acuerdo a la problemática antes planteada es optimizar el uso de las TIC en el desarrollo de nuevas prácticas pedagógicas, pertinentes y efectivas para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, en otras palabras, es implantar la cultura de la Educomunicación en dicha institución, todo esto con el fin de proponer lineamientos teóricos – prácticos para el mejoramiento de las relaciones interpersonales a través del uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto educativo San José.

En este sentido, es importante resaltar que de no atender los aspectos antes mencionados o la problemática anterior la Institución Educativa San José, correría riesgos de quedarse relegada en el uso de las TIC, las cuales por sus bondades y beneficios sería lamentable, además la comunicación organizacional derivada de las relaciones interpersonales se vería afectada lo que traería grandes consecuencia a la institución, por tanto esta investigación pretende desarrollar una serie de lineamientos teóricos – prácticos para el mejoramiento de las relaciones interpersonales a través del uso eficiente de las TIC en la Institución Educativa San José del municipio de la Paz en el departamento del Cesar, con el fin de elevar la calidad educativa en el uso responsable y efectivo de las Tic y las relaciones interpersonales.

Formulación de la Pregunta de Investigación

Después de haber desarrollado el planteamiento anterior surge la siguiente interrogante como hilo conductor en el proceso investigativo: ¿Cómo promover la cultura comunicacional en

el uso de las TIC'S para el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa y las relaciones interpersonales en la Institución Educativa San José del municipio de La Paz en el departamento del Cesar?

Objetivo General

Proponer unas líneas de acción para la promoción de una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa en la Institución Educativa San José, del municipio La Paz, Cesar, Colombia.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la IE San José.
2. Identificar las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la IE San José.
3. Describir el uso de las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el desarrollo de la gestión académica y administrativa en la IE San José.
4. Valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la IE San José.
5. Definir líneas de acción para la promoción de una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa en la Institución Educativa San José, del municipio La Paz, Cesar, Colombia.

Justificación de la Investigación

Realizar este estudio es realmente interesante ya que contiene las variables que toda institución educativa debe atender y cuidar para el uso de las tecnologías de la información y

comunicación y las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa que labora en la institución educativa San José, a continuación, se exponen las razones que justifican este estudio desde varios puntos de vista, como son:

Desde el punto de vista Teórico esta investigación brinda a la comunidad educativa información relevante sobre las tecnologías de la información y la cultura organizacional de manera que sirva de antecedente al momento de elaborar trabajos de investigación relacionados con esta temática, a la vez que presenta un estudio serio y veraz sobre las relaciones sociales las cuales son vitales para que todo fluya en armonía dentro de la organización.

Desde el punto de vista práctico, este estudio contribuye con la propuesta de estrategias contentivas con el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la institución San José del Cesar, sin embargo, la temática de investigación tratadas puede extenderse a otros centros educativos interesados en estos contenidos desarrollados en el presente trabajo.

Desde el punto de vista Metodológico este proyecto presenta en sus contenidos técnicas y procedimientos de investigación, métodos, enfoques e instrumentos de recolección de datos los cuales pueden servir de apoyo a futuras tesis, elaborados bajo la orientación de expertos en el área, validando así la construcción teórica y práctica de nuevos conocimientos que amplían el acervo cultural en materia de las TIC y las relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista social-personal, esta investigación presenta su relevancia científica en los aportes que brinda en cuanto al uso de las TIC, ya que en todas las áreas del saber donde se moviliza o desarrolla el estudiante hoy, el gerente, docente o personal administrativo de una institución educativa se hace necesario los conocimientos actuales sobre el

mundo digital, esta era del ciberespacio impacta todo, cubre todo, llega a estar presente en todos los actos del hombre de hoy.

Considerando lo anterior, vale la pena destacar que se necesita la formación en Educomunicación, es decir, generar una cultura donde prevalezca la intención real de educar en la utilidad de los medios, la importancia de la conectividad efectiva, establecer una comunicación asertiva y dinámica que contribuya a fortalecer las relaciones interpersonales de la institución y permita el desarrollo de una pedagogía emergente en estos tiempos de virtualidad, donde el binomio escuela y familia se integren más en una interacción social en pro de un aprendizaje significativo donde la transferencia de esas experiencias y conocimientos sea en los entornos más próximos a los educandos de manera articulada con los fines educativos del país.

Delimitación de la Investigación

El presente trabajo se realizará espacialmente en el departamento del Cesar, específicamente con el personal Directivo y Docente de la Institución Educativa San José en el tiempo comprendido de junio 2020 – junio 2021 aproximadamente y en las líneas de investigación teórica de las TIC y las relaciones interpersonales basadas en autores principales como: Delors (1996), Melo (2011), Morales y González (2010), Monroy y Restrepo (2010), entre otros. Palabras claves: institución educativa secundaria y media, cultura comunicacional, Tecnologías de información TICS, gestión académica y administrativa, estrategias de comunicación.

Capítulo 2. Revisión de la Literatura

Este trabajo de investigación incluye una serie de contenidos o referencias teóricas que están estrechamente relacionados con el desarrollo de las actividades de la educación secundaria en las instituciones educativas del país, especialmente el Centro Educativo San José en La Paz, departamento del Cesar. Estos contenidos incluyen: cultura de la comunicación, tecnologías de la información y la comunicación denominadas TIC, gestión académica y administrativa, estrategias de comunicación y estrategias de enseñanza y relaciones interpersonales en el contexto de las instituciones educativas.

Ahora bien, todo con el propósito de generar o crear una base conceptual o plataforma que permita darle continuidad al desarrollo del proceso investigativo en este capítulo y poder llevar un hilo conductor en la formación de conceptos que aclaren el problema de estudio, a la vez que se le da tratamiento a la interrogante formulada y a los objetivos del estudio, en ese sentido se inicia a continuación.

Marco Referencial

El marco referencial está conformado por la revisión de antecedentes de investigación los cuales son contentivos a trabajos especial de grado, publicaciones de artículos científicos, o proyectos de investigación publicados los cuales describen e identifican la historia y la naturaleza de un problema de investigación bien definido en referencia a tesis recientemente publicadas que tienen relación con las categorías o variables de estudio, en este apartado se incluye una literatura detallada en la que se explica lo que previos estudios han declarado sobre el tema, el tipo de producto, título, autor y una breve descripción sobre los aportes y pertinencia del trabajo que ha llevado a la selección de la investigación, a continuación se presenta una tabla resumen sobre estas investigaciones o estado del arte en relación con las tecnologías de la información, la cultura comunicacional en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en las instituciones educativas.

Revisión de la Literatura

La revisión de la literatura, en este estudio hace referencia a los contenidos relacionados con investigaciones recientes sobre las TIC y la Comunicación Organizacional, se puede referir que sirvieron de apoyo en la búsqueda de información pertinente a este trabajo, ya que constituyen puntos de partida y avances en cuanto a investigaciones se refiere, indicando ideas y estrategias viables en la conducción de este trabajo. A continuación, se exponen los diferentes trabajos realizados inherentes a la temática de estudio.

En primer lugar, se resalta el trabajo realizado por Cruz et al., (2019), en el cual se manifiesta la importante concepción y uso de las tecnologías de la información como herramientas que han permitido desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje en la educación,

facilitando tanto al docente como al alumnado la adquisición del conocimiento de forma más inmediata y amplia; el gran impacto del desarrollo tecnológico que se está originando en la actualidad ha favorecido lo que se denomina la nueva revolución social, las TIC han generado grandiosos cambios en las organizaciones culturales, sociales, económicas y educativas.

La pertinencia está definida por la concepción que se da de las TIC en el proceso de enseñanza, manifestando una vía factible a todo tipo de información y de interacción con los equipos ya sea de manera sincrónica o no, además se destaca el rol del docente en el uso de dichas tecnologías.

Seguidamente se presenta el artículo realizado por Colas et al., (2018). El propósito es hacer un recorrido por los efectos de la inclusión de las TIC en Educación Secundaria y Primaria dentro del sistema educativo español, desde una perspectiva general y amplia. En ese sentido el problema de la inclusión en los últimos años ha sido de interés para directores, docentes y demás autoridades en esta área del campo educativo, ya que cada día se plantean nuevas políticas para darle participación a todos los sectores de la comunidad educativa en el uso de las tics.

La importancia o aporte de este estudio radica en abrir caminos en todas las instituciones para el uso de las TIC, ya que a partir de la inclusión de estas herramientas la educación se ve articulada no solo con la virtualidad sino con una conectividad que lleva a los actores educativos a estar a la par en materia de tecnologías.

Por su parte, Steele y Pomare (2018), determinan los factores que inciden en el uso académico de las TIC es un enfoque mixto descriptivo explicativo y sus resultados permitieron evidenciar que entre los factores más relevantes en el uso de las tics están: falta de formación pedagógica de los docentes, falta de articulación entre los actores del proceso educativo, actitud del docente hacia el uso de las tecnologías, falta de interés y compromiso institucional, entre

otros. La importancia es muy notoria ya que el análisis de los factores que inciden en el uso de las tecnologías es algo muy interesante y los resultados expuestos contribuyen a entender la cultura de los docentes en el uso de las tecnologías.

En el mismo orden de ideas, Espinoza y Eudaldo (2018), en su reporte de un caso de caso descriptivo fundamentado en la metodología cuanti-cualitativa sistematizada mediante los métodos: entrevista en profundidad, análisis documental, observación directa y estadístico. Su principal resultado es la determinación de las causas de las insuficiencias en la gestión del conocimiento; siendo la limitada preparación y capacitación tecnológica de los sujetos tipos seleccionados en la Universidad Técnica de Machala. La utilidad de este trabajo radica en entender la gestión del conocimiento dentro del manejo de las TIC en el campo educativo, como un valor agregado o un pensamiento situado en el orden sustancial del aprendizaje vinculado en este caso con las TIC.

Asimismo, Quintero (2018), en su tesis de grado realizada en la IERD Diego Gómez de Mena, donde participaron docentes, padres y estudiantes del grado noveno con el objetivo de determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el desarrollo humano y valores de los actores educativos. Para ello se identificaron las relaciones interpersonales entre los actores educativos, se determinaron sus prácticas de desarrollo humano y valores, y se propusieron estrategias pedagógicas dentro del contexto rural en el que se encuentran. Este estudio es de gran importancia ya que presenta referentes teóricos sobre las relaciones interpersonales en el desarrollo humano vinculados con los actores educativos, también interesa por la serie de estrategias que se proponen para sensibilizar sobre esta temática en el sector educativo.

Por otra parte, Ceballos et al., (2017), integraron las TIC con las áreas de Ciencias Naturales y Matemáticas como una herramienta didáctica alternativa para mejorar el nivel de

competencias en los estudiantes, permitiendo una mayor capacidad de aprendizaje porque el estudiante puede seguir su propio ritmo de aprendizaje y desarrollar habilidades y destrezas, alternativas que le permitan desenvolverse mejor en el contexto real.

La pertinencia está basada en la manera como este trabajo presenta o desarrolla las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje buscando su integración en el eje curricular, así mismo, contextualizarla y llevarlas al entorno de la globalización donde los recursos informáticos son de uso cotidiano, de esta manera que el docente aprenda a manejar las TIC de manera funcional sin estrés ni mayor complicación.

También fue seleccionado el trabajo de Gómez y Marín (2017), quienes llevaron a cabo un análisis sistemático de literatura sobre el Impacto que generan las redes sociales en la conducta del adolescente y en sus relaciones interpersonales. Así mismo para el desarrollo de esta investigación se abarcan temas fundamentales que ayudan a comprender el proceso de la adolescencia, el fenómeno de las redes sociales y la influencia que esta genera en su aspecto emocional, familiar y social. La importancia de este trabajo tiene que ver con las relaciones interpersonales en el uso de las redes sociales, el estudio analiza la conducta del adolescente en contextos familiares, sociales, además estudia el componente emocional frente al uso de las tecnologías.

Por consiguiente, Ramírez y Peña (2016). Ante el surgimiento de un nuevo paradigma como lo es la Web Semántica o Web 3.0, se hace necesario estudiar las posibilidades que este entorno ofrece al área educativa, particularmente en lo correspondiente a la educación a distancia. Esta investigación documental, trata sobre las posibilidades que se abren en la educación gracias a este entorno aún en desarrollo que, de acuerdo a sus características, supone la transformación de la Web en todo un ambiente para la auténtica gerencia del conocimiento,

que bien puede ser absolutamente aprovechado por el área educativa mediante nuevas estrategias y de este modo, convertir a la Web Semántica en un elemento facilitador en el proceso educativo.

Este artículo es pertinente considerando las perspectivas de un nuevo paradigma de la web 3.0 o web semántica desde el punto de vista de su aplicabilidad en los espacios virtuales educativos y el presente trabajo está relacionado con el uso de las TIC en las relaciones interpersonales lo cual es un contenido actual que da luces sobre la conducción de los procesos de aprendizajes.

En el mismo sentido, Peña, Fernández et al., (2016) argumentaron que la Telemática ha propiciado un nuevo esquema social, que debe ser abordado de manera científica, para así dar respuestas a las nuevas y grandes interrogantes en estas inusuales relaciones interpersonales, laborales e incluso afectivas, que se desprende de las nuevas herramientas de comunicación se definen como fenómeno complejo. La educación inmersiva es una plataforma de aprendizaje nueva que combina los gráficos interactivos 3D, juegos de video, simulación, realidad virtual, voz sobre IP/VoIP, las cámaras Web, los medios digitales y las salas de clase en línea.

Es de gran importancia ya que estos temas relacionados con las tecnologías abordadas de manera científica colaboran para crear un marco teórico interesante que contribuye a la formación del nuevo paradigma tecnológico vinculado con las relaciones interpersonales, dentro de las herramientas utilizadas en educación.

Por último, fue considerado como antecedente para el presente estudio el trabajo realizado por Gil (2016), el propósito fundamental fue valorar la contribución de la producción científica relacionada con la implementación de las TIC, en la enseñanza de las ciencias en Colombia. Su importancia tiene que ver en la producción de conocimiento científico dentro del uso de las TIC, permitiendo un marco conceptual práctico, que conlleven a brindar estrategias en este campo educativo.

Marco Conceptual o Bases Teóricas

Las bases teóricas de una investigación deben poner en marcha el propósito del proyecto y definir sus tareas de investigación y desarrollo, en ese sentido constituyen un basamento conceptual de autores reconocidos en las categorías o variables de estudio, su contenido e impacto dependen en el acercamiento utilizado y en el límite en el cual el fenómeno ha sido estudiado, estas informaciones o contenidos son el producto de datos existentes y luego pasa por una síntesis como resultado del análisis de la autora de esta investigación, a continuación se exponen aspectos relevantes en base a las categorías de estudio: las Tics en educación, la cultura comunicacional y las relaciones interpersonales.

Cultura Comunicacional

Hablar de cultura, es interesante ya que su concepto se ha conocido siempre como todo aquello que hace el hombre en su devenir o libre albedrío, en su intercambio de roles y relaciones consigo mismo y con los demás, y al referirse a lo comunicacional obviamente tiene que ver con su proceso de interacción verbal, sin embargo, es muy simple esta primera aproximación, por eso, se seleccionaron autores relacionados con la temática para profundizar este concepto.

Así se tiene entonces a Castell (2016), que refiere la cultura comunicacional “es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en símbolos, mitos, el lenguaje, comportamientos que constituye un marco de referencia compartido en todo lo que hace y se piensa en una organización” (p. 16), esto significa que forma parte del mundo de la organización, representa el todo como una unidad que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que

conforman una institución educativa en este caso, y que desde luego mantienen una interacción y comunicación permanente.

Otro autor importante es Amodio (2016), manifiesta que en la cultura comunicacional las sociedades humanas están constituidas por individuos reunidos en grupos que articulan sus relaciones sobre la base de reglas que han producido a lo largo de su historia, tanto de manera autónoma como a través del contacto con otros grupos y sociedades. En estas líneas se aprecia que son las relaciones sociales en las que se basa la sociedad y surge la cultura como un entramado que permite el crecimiento y autonomía de los pueblos, sin embargo, cada sociedad va estableciendo sus propias reglas y modelos dinámicos que representan los acontecimientos o eventos propios de cada grupo o lugar.

Ahora bien, las relaciones sociales que dan lugar a la vida cotidiana en cada rincón del país, atesoran conocimiento y experiencias que se convierten en acervo cultural, estos saberes producidos a lo largo de la historia en cada sociedad, pueden diferenciarse en simples o comunes y especializados, en los primeros participan todos los ciudadanos con su construcción natural en la práctica coloquial, o también se le conoce como lenguaje o conocimiento vulgar u ordinario, estos funcionan de manera automática y son adquiridos a través de los procesos de educación desarrollados desde la infancia y los especializados son elaborados por individuos dentro de un campo científico y sirven para resolver problemas en la medida que se crea ciencia y tecnología derivados de estos conocimientos. (Amodio, 2016)

En otras palabras todas las sociedades transmiten sus saberes, principalmente los comunes, de manera oral, pero en algunas sociedades, como las occidentales actuales, parte de este saber, sobre todo el especializado, se transmite de forma escrita, coherente y organizada, que da origen a la cultura organizacional en las instituciones, que no es más que la fluidez de la comunicación

oral y escrita de procesos formales de saberes comunes y especializados con el fin de llevar a cabo el aprendizaje de reglas y contenidos pertinentes en materia educativa.

Cultura y Comunicación Dentro de las Instituciones Educativas de Secundaria y

Media. Las instituciones educativas son un microsistema en el cual los eventos culturales implican siempre un proceso relacional, es decir, los individuos necesitan comunicarse y desarrollan complejas formas de interacción que facilitan dicho proceso, es así como estas relaciones se pueden entender como estructuras simples y complejas. “La forma simple se genera cuando los contenidos culturales son transmitidos directamente de un individuo a otro y las complejas suponen multiplicidad de mensajes y maneras diversas de interacción, desde un individuo comunicándose con otros grupos” (Amodio, 2016, p. 26), esto es importante ya que indica que comunicarse es el modo como las culturas funcionan, se construyen y transforman.

Considerando lo anterior, la comunicación es el hilo conductor que permite la fluidez del pensamiento y lleva a la acción y cultura es la representación real en cada grupo social de lo que acontece y pasa dentro de las instituciones, ya que desde que el hombre nace entra en un mundo de mensajes transmitidos y recibidos, siendo la familia el reservorio de ese proceso de comunicación, luego la escuela y la comunidad, todos estos grupos van delimitando las pautas sociales, morales y psicológicas que cada sociedad imprime a sus individuos y se transmiten de generación en generación, los fines educativos también aportan sus propósitos en la conformación de ese perfil social educativo.

Dentro de este aspecto cultura y comunicación en las instituciones educativas, hay un aspecto interesante que también tiene que ver con las relaciones interpersonales y que pueden ayudar a entender, los mensajes no verbales de la comunicación ya que están impregnados en el ámbito comunicacional de las emociones, asumidas particularmente por el lenguaje del rostro,

según Amodio (2016) “Las emociones son estados afectivos producidos bien por la vivencia interior del individuo bien a razón de una solicitud externa, tanto ambiental como social” (p. 46), esto se refiere a que se manifiestan dentro de un contexto cultural rico en saberes, creencias, y patrones que identifican el modo de ser de cada ser humano en un momento dado, se trae a colación este aspecto por ser categoría o estándar en el manejo de las relaciones dentro de la cultura comunicacional.

Ahora bien las emociones se pueden clasificar en seis categorías presentes en todas las sociedades como son: miedo, es la reacción frente a un peligro o amenaza, real o imaginaria, hasta desencadenar expresiones comunicativas voluntarias o no, la sorpresa, es el desconcierto frente a algo inesperado, aversión es una emoción desagradable que produce malestar y fastidio, hasta el asco y el odio, la Ira, reacción violenta frente a otro individuo, tiene matices como la rabia y la furia, y la tristeza es una emoción determinada por un estado de nostalgia y melancolía, es una emoción no placentera que puede llevar al individuo a la angustia y ansiedad.

No obstante, estos estados emocionales pueden llevar dentro de la cultura comunicacional a un lenguaje no verbal que impida el buen trato o desenvolvimiento dentro de la institución, es por esto que hay que prestar atención ya que estas emociones se pueden presentar acompañadas de componentes fisiológicos involuntarios de difícil control por parte de los individuos: temblor, sudoración, sonrojos, dilatación de las pupilas, aumento del ritmo cardíaco, entre otras situaciones que afecten las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución educativa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

En el ámbito educativo es cada vez más urgente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) las cuales permitirán el acceso a los procesos pedagógicos

en línea, ofreciendo una educación de calidad, inclusión e igualdad en la gestión, dirección y administración en la educación secundaria y media, sin embargo hay que destacar que no basta con utilizarlas sin la debida preparación y consciencia para garantizar que se dé un aprendizaje significativo a la hora de comprender los contenidos para de este modo promover las competencias, habilidades y destrezas en los educandos, para que así sea posible la transferencia y dominio de los aprendizajes.

En este campo, el proceso de inclusión de las TIC en la mediación, busca que la tecnología amplíe la función y relación entre el docente, estudiante y contenido, a través de un tratamiento pedagógico. Álzate (2011) retoma el concepto neovygotskyano, el cual considera que “la mente no aprende de manera directa un saber o conocimiento exterior, por lo que para que haya esa aprehensión se requieren mediaciones simbólicas, internas y sociales” (p, 53). En este sentido el lenguaje humano, el lenguaje computacional, la escritura, el texto escolar, constituyen desarrollos culturales que aportan medios para desempeñar la actividad cognitiva o de producción del saber, en los centros educativos de secundaria y media. Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se presenta el concepto de Cabero (2016)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como Tics, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio, incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. (p. 45).

En este concepto lo importante es el flujo de información que tiene el poder los dispositivos tecnológicos de recibir y enviar y que en los procesos educativos son imperante,

para el manejo de los contenidos presentes en el aprendizaje. Otro concepto es el de Guzmán (2011), al indicar que:

Las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC), constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces. (p. 34).

Aquí se ve la doble vertiente de las tecnologías como son por un lado los medios sociales de comunicación y por el otro la informática con ordenadores, teléfonos inteligentes, dispositivos multimedia y desde luego la conectividad a través de internet. Aunado a ello también está el concepto de Paredes (2011), cuando afirma que las Tics “Constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real” (p. 15), se refiere a la variedad de aplicaciones que hoy se usan en los dispositivos móviles y ordenadores y hacen posible el tráfico de datos con animaciones e interactivos muy atractivos y pedagógicos en el hecho educativo.

Por su parte, Duarte (2016) establece que son “Un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información” (p. 48), es la tecnología blanda los procesos de educación y formación el conocimiento y la tecnología dura los equipos, en ambas direcciones los actores educativos deben prepararse para utilizar las tics en educación con éxito.

Así mismo, Galvis (2008), define las tecnologías de información y comunicación, como “Aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (p. 34), es importante mencionar que todos estos conceptos tienen de fondo herramientas y equipos porque eso es tecnologías, lo único que son al servicio de la información y comunicación en este caso en los contextos educativos de secundaria y media, específicamente la institución educativa San José de La Paz departamento del Cesar, en el cual se quiere conocer no solo en qué consisten estas tecnologías sino también las competencias necesarias para su utilización y los principales tipos en el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa de dicha institución.

Competencias del Docente Necesarias para el Siglo XXI de las Tics en la Dimensión Pedagógica

Las competencias en el diseño de escenarios educativos apoyados en TIC se refieren a las habilidades de planificación o diseño, organización e implementación de experiencias de elementos que permitan la construcción de escenarios educativos apoyados en TIC para el aprendizaje significativo y la evaluación de los contenidos y la formación integral del estudiante, todo en el marco de la dimensión pedagógica, la cual es definida por Pozo (2016)

La labor docente relacionada con la capacidad para apoyar el aprendizaje significativo a través de la creación de prácticas llenas de sentido para los que participan, la generación de experiencias que promuevan relaciones concretas con solución de problemas y la promoción del pensamiento crítico (p. 24).

Esto significa que los docentes deben potenciar sus prácticas en el aula, y una forma de establecer esos requerimientos es a través de las tecnologías de la información y comunicación,

dándole sentido al uso de herramientas informáticas al servicio del proceso educativo. En ese sentido de acuerdo a lo anterior, según Pozo (2016), se puede hablar de cinco competencias digitales que deben poseer los docentes en el diseño, implementación y evaluación de estrategias pedagógicas como son:

Primera competencia: priorizar Contenidos, esta habilidad del docente consiste en que debe ser capaz de navegar, buscar y filtrar información, es decir, identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar la información digital, evaluando su finalidad y relevancia, es lo más importante, el manejo eficiente de la información en la cual el docente debe ser muy cauteloso en elegir los contenidos que serán trabajados en el aula o en la casa mediados por las tics, el docente necesita familiarizarse con las tecnología y vencer la resistencia, el miedo alcanzando mejores resultados y dominio en el uso de las tics.

Segunda competencia; creadores de contenidos, es decir, se centra en la necesidad de conocer y utilizar distintas herramientas para la creación y diseño de contenido digital, de manera que pueda realizar procesos de comunicación ricos en experiencias en entornos digitales; compartir recursos a través de herramientas en línea; conectar y colaborar con otros a través de herramientas digitales; interactuar y participar en comunidades y redes y generar conciencia intercultural en sus contextos o entornos educativos, crear y editar contenidos nuevos (textos, imágenes, vídeos); integrar y reelaborar y conocimientos y contenidos previos; realizar producciones artísticas; contenidos multimedia y programación informática; saber aplicar los derechos de propiedad intelectual y las licencias de uso.

Tercera competencia; el conocimiento de plataforma virtuales, esta competencia también puede estar relacionada con dos áreas de creación de contenido y de resolución de problemas, ya que estas plataformas virtuales permitirán al docente conocer otras modalidades diferentes de enseñanza como puede ser la modalidad tele formación o mixta. Para ello, deberá conocer cómo

se configura la formación en la plataforma que hoy están en las distintas aplicaciones en internet, así como los procesos de tutorización online, para tener dominio en estas tecnologías es importante que el docente tenga una actitud positiva y quiera hacer su emprendimiento en este campo, debe sobre todo entender que no solo es una tendencia de estos tiempos sino también una necesidad ya que la crisis en la educación presencial llevo a los docentes a entrar si o si a la virtualidad.

Cuarta competencia; el conocimiento y uso de las redes sociales en los contextos educativos, esta competencia está relacionada con el área de la cultura comunicacional en la cual se abre un mundo donde la comunicación y la información es constante, por tanto el perfil docente implica saber utilizar y aplicar herramientas comunicativas fomentando su objetivo didáctico, y la seguridad: protección personal, protección de datos, protección de identidad digital, uso de seguridad, uso seguro y sostenible, todo docente en estos tiempos se le hace imprescindible el uso de las redes sociales para estar en correspondencia con los alumnos que están metidos en esas nuevas tendencias de hace tiempo y es muy valioso que no se quede atrás, por otro lado a los educandos les anima mucho el uso del celular y lo grupo virtuales para sus objetivos educativos.

Quinta competencia; identidad digital del docente y de sus procesos educativos, incluso los educandos, se refiere a la protección de la información, la cuenta el correo electrónico y demás elementos con los cuales se envía y recibe información, para esto es necesario identificar los problemas que demanda el uso de la tecnología en cada evento, para Identificar necesidades y recursos digitales; tomar decisiones a la hora de elegir la herramienta digital apropiada, acorde a la necesidad a resolver problemas conceptuales a través de medios digitales; resolver problemas técnicos; uso creativo de la tecnología; así como actualizar la competencia propia y la de otros, en ese sentido esas competencias se van logrando poco a poco en la medida que se van

utilizando, por eso es importante que se familiarice con todas la tecnologías al servicio de la educación.

La competencia digital; implica según Pozo (2016), el uso crítico y seguro de las tecnologías de la sociedad de la información para el trabajo, el tiempo libre y la comunicación, a través del uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y para comunicar y participar en redes de colaboración mediante internet, esto significa que son competencias propias del uso de internet y median en el estudio y cualquier otra actividad, desde luego una competencia es una habilidad, destreza o capacidad de hacer algo, de tener dominio sobre algo, en este caso sobre los recursos informáticos o Tics.

De acuerdo con Semenov (2005), la competencia digital “Es el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la información y comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el tiempo libre, la inclusión y la participación en la sociedad” (p. 98), en este concepto se ve la versatilidad de las Tics, las cuales están hoy en todas las actividades del hombre, más aún en el campo educativo, ya que alumnos del mundo entero utilizan las tecnologías en sus quehaceres educativos, ya que ofrecen un número infinito de posibilidades de aplicación y transferencias de sus aprendizajes.

Sin embargo, cabe destacar que, en base a las competencias de los docentes para potenciar el proceso educativo mediado por las TICS, es también necesario desarrollar las habilidades o competencias que los estudiantes deben desarrollar para mayor aprendizaje, así mismo, con todo el personal administrativo para el fortalecimiento de la cultura comunicacional en las relaciones interpersonales de la institución educativa San José del municipio de la Paz en el departamento del Cesar.

De acuerdo a lo antes expuesto, es necesario que el docente esté en contacto con las siguientes herramientas: presentaciones multimedia, diseños de infografías, con programas como

Canvas, Easel I y realizar podcasts o audio digital, y video tutoriales o video conferencias, encuestas y evaluación on line, por ejemplo Socrative, kahoot. A continuación se exponen las competencias en la gestión académica, en los entornos virtuales o presenciales educativos.

Es importante primero definir los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) según Pozo (2016), “Son considerados como un espacio de enseñanza aprendizaje que se emprende en un espacio no-físico, temporal y por medio de Internet, en el cual se exponen una gran variedad de recursos y medios para el soporte de la enseñanza y el aprendizaje” (p. 65), significa que estos recursos promueven el desarrollo de estrategias metodológicas auténticas para mediar el aprendizaje del estudiantado bajo la orientación de un docente quien debe realizar una adecuada planeación y diseño de su ambiente virtual de aprendizaje.

Así mismo, el término “Competencia TIC”, se refiere a los conocimientos, actitudes y habilidades que permiten a los individuos explorar, integrar e innovar utilizando las TIC, en diferentes contextos sean estos sociales, económicos, políticos, culturales o educativos, afirmando que son las habilidades utilizadas en el desempeño de la tareas escolares, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del aprendizaje y a una cultura comunicacional óptima que permita el desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales y una sana convivencia

En la revisión de documentos sobre competencias de los educandos, el Ministerio de Educación en Colombia (2013) propone un esquema que define las habilidades que los estudiantes deben tener para ser competentes en el uso apropiado de las TIC, y estas han sido clasificadas en cinco dimensiones: manejo de información, comunicación efectiva y colaboración, convivencia digital y tecnología, las cuales se describen a continuación con sus respectivos subdimensiones:

Manejo de Información. Engloba las habilidades de búsqueda, selección, evaluación y organización de información en entornos digitales, y la capacidad de crear nuevos productos y conocimiento a través de esta. Información como fuente, en esta se define la capacidad de comprender y conocer claramente cuáles son las necesidades de información a adquirir en base a una necesidad. El estudiante es capaz de organizar y evaluar la pertinencia y veracidad de la información adquirida para el solucionar problemas, este primer paso comprende la lectura y escritura como procesos mentales que debe dominar, ya que de allí depende el análisis, síntesis, comparaciones, analogías y el pensamiento crítico o reflexivo, para seleccionar las informaciones pertinentes a sus contenidos y objetivos educativos. (Ministerio de Educación en Colombia ,2013)

Comunicación Efectiva. Se refiere a las habilidades sociales del estudiante, capacidad de compartir, transmitir e intercambiar conocimiento con otros. Además, fundamenta la importancia que el estudiante posea la habilidad de interactuar y contribuir con su conocimiento a un grupo o comunidad manteniendo una comunicación efectiva: Comprende la capacidad del estudiante para dirigirse a diferentes tipos de audiencias y transmitir de manera efectiva y adecuada la información y conocimiento generado a través de su trabajo crítico-analítico.

Colaboración. Agrupa las habilidades del estudiante para apoyarse de las herramientas TIC para el trabajo a distancia y colectivo, en ese sentido el educando tiene la capacidad de intercambiar ideas éticamente con un grupo y crear nuevo conocimiento apoyado de recursos digitales.

Convivencia Digital. Clasifica la capacidad del estudiante por desenvolverse en el mundo digital de manera ética y responsable, consciente de que el manejo de información

merece respeto por la seguridad digital, la capacidad de vincularse a otros miembros de comunidades virtuales y las respectivas consideraciones y cuidados que se debe tener en ambientes virtuales y redes sociales, es decir hay una ética que subyace en el tema de la Tics y debe haber un autocuidado, esto se refiere a la habilidad crítica de decidir cómo actuar pertinentemente en entornos virtuales, cómo hacer uso ético y legal de la información encontrada, y la toma de decisiones frente a posibles riesgos sociales y técnicos en ambientes digitales.

En ese sentido, es importante afirmar que las TIC juegan hoy un gran papel en la sociedad, ya que su aprendizaje se relaciona con la habilidad de comprender, analizar y evaluar el impacto de las TIC en los grupos ya sean familiares o de escuelas, los educandos deben ser consciente de la importancia de los avances tecnológicos y el incremento de los índices de progreso social, económico y cultural en las poblaciones gracias a la implementación y buen uso de las TIC.

Tecnología, es un área o campo del conocimiento donde los educandos necesitan las habilidades de conocimiento e implementación de las TIC en las tareas cotidianas y solución de problemas, la cual implica: a) El conocimiento de las TIC, abarca la capacidad de comprender qué son las TIC, sus terminologías, áreas de impacto, escalabilidad y tendencias (avances tecnológicos) y posibilidad de solución de problemas cotidianos de su uso, b) Operar las TIC: se refiere a la capacidad de usar las TIC de manera segura e ideal, la habilidad de solucionar problemas técnicos básicos y administrar la información, c) Usar las TIC: considera la habilidad de utilizar software o programas de uso extendido en la sociedad para tareas específicas y reforzar el aprendizaje personal y grupal.

De esta manera, por medio de estas competencias propuestas, es posible determinar el nivel de desarrollo de aprendizaje de las TIC en los estudiantes, sobre todo en entornos educativos con falencias ya que no siempre todos los alumnos cuentan con los recursos necesarios, sin embargo, se conoce que, si entran en este mundo digital no todos con las mismas posibilidades, pero si todos con mucho interés y actitud positiva para el emprendimiento y posicionamiento de los tics en el campo educativo.

Entornos Digitales de Enseñanza y Aprendizaje

Este concepto según Osorio (2016), consiste “en un conjunto de facilidades informáticas y telemáticas para la comunicación y el intercambio de información en el que se desarrollan procesos de enseñanza - aprendizaje” (p. 12), en este caso particular el entorno educativo para efecto de esta investigación es la institución educativa San José, del municipio la Paz del departamento del Cesar, el cual es una institución de secundaria y media bachillerato en una población de bajos recursos económicos, y con familias constituidas en medios sociales con poca conectividad, pero interesados en aprender y utilizar las tics efectivamente.

Así mismo, en un entorno digital de enseñanza-aprendizaje interactúan, fundamentalmente, profesores y estudiantes. Sin embargo, la naturaleza del medio impone la participación en momentos clave del proceso de otros roles: administrador del sistema informático, expertos en media, personal de apoyo, para esto se entiende que la noción de entorno ha ganado lugar en el lenguaje educativo en los últimos años. Esto se debe tanto a las posiciones ambientalistas sobre el desarrollo social, como a la denominación más utilizada para los espacios creados para el aprendizaje en medios digitales: ambientes virtuales de aprendizaje, o sistemas para la administración de aprendizaje (Amodio, 2016).

En ese sentido se refiere el concepto de Castell (2016) “un ambiente virtual de aprendizaje es el conjunto de entornos de interacción, sincrónica y asincrónica, donde, con base en un programa curricular, se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de un sistema de administración de aprendizaje” (p. 34), es decir ya hoy en el sentido más amplio tiene que ver en cualquier lugar donde este un ordenador o un teléfono inteligente, donde los docentes y alumnos puedan conectarse y hacer de ese espacio un entorno virtual, realmente la virtualidad es cualquier espacio físico desde donde se pueda interactuar con los medios informáticos.

Revisando en la historia se puede decir que todo comenzó hace más de veinte años tradicionalmente con el e-Learning, el cual se ha vinculado con la educación a distancia, para Guzmán (2011), las aulas virtuales de e-Learning son poderosas herramientas que han permitido incrementar la calidad de los procesos formativos hasta lo que hoy se conoce como una expansión de aquellas prácticas pedagógicas iniciales en la que solo unas pocas personas tenían el acceso ya que eran costosas.

Aunado a lo anterior, luego surgieron las aulas virtuales o sala de informáticas que se instalaron con unas pocas computadoras para docentes y estudiantes, este es un concepto íntimamente asociado al de e-Learning, para Paredes (2011), el aula virtual como un espacio o entorno creado virtualmente con la intencionalidad de que un estudiante obtenga experiencias de aprendizaje a través de recursos/materiales formativos bajo la supervisión e interacción con un profesor, lo que significa que en las instituciones educativas se designa un lugar para el uso de las Tics bajo la orientación de un profesor experto, y ciertamente ahí se desarrolló mucho tiempo, pero ya en este año 2020, todas las instituciones educativas han entrado a formar parte de la virtualidad en todos los miembros de la institución, y ya salió de las fronteras del colegio, esta

vez por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, se ha desplegado una serie de estrategias para llevar hasta los hogares la virtualidad.

Herramientas Multimedia en los Entornos Virtuales (Pozo, 2016). “Son muchos los recursos audiovisuales que hoy se vale la informática atractivos, inmediatos, globalizados y de gran efectividad en los procesos educativos mediado por las Tics” (p. 74). Percibido de esta manera, las herramientas multimedia en los entornos virtuales constituyen tanto para los docentes y estudiantes, retos y desafíos en esta carrera digital, y entre más salen cada día más rápido los estudiantes como nativos de esas tecnologías las incorporan a sus clases virtuales diarias., entre estas están:

La Pizarra Interactiva o Digital. Según Pozo (2016) Consiste en un ordenador conectado a un video proyector, que muestra la señal de dicho ordenador sobre una superficie lisa y rígida, sensible al tacto desde la que se puede controlar el ordenador, hacer anotaciones manuscritas sobre cualquier imagen proyectada, así como guardarlas, imprimirlas, enviarlas por correo electrónico y exportarlas a diversos formatos, la principal función de la pizarra es, pues, controlar el ordenador mediante esta superficie con un bolígrafo, el dedo en algunos casos u otro dispositivo como si se tratara de un ratón, es lo que ofrece interactividad con la imagen y lo que lo diferencia de una pizarra digital normal ordenador y proyector.

La Nube o Web 2.0. Se basa en la idea de funcionar mediante aplicaciones que no están instaladas en equipos personales o bien que guardan los datos de trabajo en servidores ajenos al PC, tableta, en la web 2.0 comprende aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración, mediante el uso de un

navegador web. Algunos ejemplos son la wiki, el blogging, las redes sociales, compartición de videos, entre otros.

El Servicio de Google Drive Gratuito. Que permite crear y compartir documentos de paquete integrado del tipo Microsoft Office/Libre Office, así como compartir base de datos con diferentes usuarios, es necesario contar con una cuenta de correo de Gmail, esta herramienta se concibe como un espacio personal para crear vía web documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones de diapositivas, con muchas de las funcionalidades de los programas/software que se instalan en el PC sin necesidad de los mismos y de manera gratuita.

Los Blogs. Según Cabero (2016), es un sitio web que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente en cada artículo de un blog, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta de forma que es posible establecer un y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo. No obstante, es necesario precisar que ésta es una opción que depende de la decisión que tome al respecto el autor del blog.

Los Wiki. Es un tipo de página web que brinda la posibilidad de que multitud de usuarios puedan crear y editar sus contenidos a través del navegador web con ciertas restricciones navegador web, con ciertas restricciones mínimas, permite crear y mejorar las páginas de forma inmediata, dando una gran libertad al usuario, y por medio de una interfaz muy simple. Esto hace que más usuarios inexpertos puedan participar en su modificación, edición, entre otros.

La Plataforma de Moodle. Es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre y gratuita, que ayuda a los educadores a

crear comunidades de aprendizajes en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conoce como LMS Learning Management System, según Castell (2016), se utiliza en multitud de entornos educativos se ha adoptado Moodle como plataforma de educación a distancia estandarizada, dada su versatilidad, funcionalidad y su bajo coste.

Gestión Académica y Administrativa

En todo proceso educativo está implícita la gestión académica obviamente que son los procesos pedagógicos propios del aula y lo administrativo que dirige, orienta, organiza y coordina todo lo concerniente a la institución y la función gerencial, son todos procesos de un mismo tronco que día a día se van integrando para lograr los fines educativos, es por ello, que la práctica docente no puede mantenerse aislada de lo administrativo y de las tecnologías, la tiza y el tablero ya no bastan, porque los estudiantes en la actualidad están interactuando con diversas herramientas tecnológicas que tienen a su alcance. Por lo cual, la función académica es guiar un proceso de aprendizaje acorde a las necesidades, pero es importante que estos últimos se encuentren preparados y desarrollen competencias digitales para mejorar su práctica pedagógica y por consiguiente el servicio educativo de las instituciones.

Algunas de las principales responsabilidades de la gestión académica son la investigación, la extensión de los servicios educativos a la comunidad y la difusión de la cultura, las cuales no se podían concretar sin la gestión y la administración educativa de los planteles y de los programas educativos que engloba. La gestión académica afirma Robalino (2005)

Se refiere a la función desempeñada por directivos y docentes para responder a los retos y cambios en los procesos de enseñanza. Esta se vincula con el desarrollo de la administración y la participación de los sujetos que intervienen en el proceso de gestión

lo plantea en términos bajo los conceptos de participación, pertenencia, toma de decisiones y liderazgo compartido en las escuelas, alude a docentes que hacen suya la realidad de la escuela y de la comunidad donde se ubica, que traducen las demandas de su entorno y las políticas educativas en el proyecto estratégico para su escuela, al mismo tiempo que lo hacen en su práctica pedagógica. (p. 25).

No obstante, la importancia de las TIC dentro del ámbito académico y concretamente en la integración curricular de todo programa educativo es relevante, ya que de ello depende la planeación que se realice no solo de las actividades académicas, sino también de los procesos de calidad que se implementan en las instituciones. Por tanto, para que exista un verdadero uso de las TIC en la configuración de las nuevas formas de enseñanza y aprendizaje dentro del área de la cultura comunicacional, se requiere de una visión integradora de las políticas educativas institucionales, así como la organización y disposición de todos los miembros de la institución educativa. Además, se necesitan recursos materiales y tecnológicos, así como la participación de los actores involucrados en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje. (Robalino, 2005)

Siguiendo la idea anterior, se pueden identificar dos formas instrumentales de mediación: las herramientas y los signos, se puede encontrar en las TIC que se integran en el proceso educativo, esta doble orientación de lo físico y psicológico, la cual es parte de una misma realidad instrumental ya que participa en un mismo proceso de conformación del sujeto.

Por un lado, las herramientas como: red de fibra óptica, satélite, computador están orientadas hacia el exterior, usándolas para operar o actuar sobre el mundo, mientras que por otro lado, los signos como: lenguajes, organizadores gráficos, estructuras hipertextual e hipermedia, tienen una orientación hacia el interior del individuo, como medio que procura una regulación de

los procesos psicológicos, modificando sus marcos de pensamiento y posibilitando la generación de otras formas de pensar, actuar y aprender.

También es importante destacar que en el ámbito de las TIC se reconoce como ofimática según Robalino (2005) “al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados” (p.8). Es así como, se puede plantear que la ofimática permite idear, manipular, crear, transmitir y almacenar información, por lo tanto, es fundamental que se establezca una conexión a una red de Internet para de forma óptima los procesos descritos, algunas de las herramientas de la ofimática que se pueden aprovechar en una institución educativa son: procesadores de texto, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, base de datos, programas de e-mail, correo de voz, paquetes ofimáticos como: Microsoft Office, Open Office, entre otras.

Es por eso, que no solo la tecnología desarrolla procesos educativos, es importante que las herramientas tecnológicas se integren con objetivos claros frente a los que se desea enseñar; por tanto, se habla de ambientes de aprendizaje, para lo cual Tolentino (2014), afirma: “Los entornos digitales para apoyar el aprendizaje se caracterizan por hacer posible la ejecución de procesos que tienen intencionalidad educativa, donde la tecnología juega un papel importante para llegar al conocimiento” (p.16). Es decir, que no es suficiente que las instituciones y docentes conozcan y tengan herramientas y medios tecnológico; es fundamental saberlos aprovechar y aplicar para generar conocimiento, de ahí la importancia de desarrollar habilidades y competencias para realizar del aprendizaje una experiencia novedosa e interactiva, y no ver los medios como obstáculos en la labor pedagógica de los docentes.

Como ya se dijo es de mencionar, que las TIC se aplican como herramienta para generar y complementar proceso de aprendizaje, pero es necesario que los docentes desarrollen

competencias digitales para aprovechar dichos recursos y generar un proceso de orientación con los estudiantes en cuanto al tratamiento de la información. En ese sentido, los beneficios que ofrecen la TIC en la educación son inmensos, ya que en este momento la globalización y sociedad de conocimiento son inherentes al ser humano, y es deber de la escuela ofrecer herramientas para el uso y adecuado manejo de la información. Tolentino (2014) afirma:

El aprovechamiento de las TIC en la educación tiene muchas aristas. Por su puesto que los equipos y las comunicaciones son una condición necesaria: sin ellas no hay caso. Pero sin educadores capaces de sacarles provecho y sin directivos dispuestos a apoyar la innovación y el rediseño de procesos educativos, difícilmente se podrá hacer algo. (p. 19).

De acuerdo a lo afirmado por este autor, es importante que las instituciones educativas se comprometan con la innovación y rediseño de sus procesos, para que desde la gestión se permita el aprovechamiento de las TIC en los procesos educativos, por tanto, esta afirmación no está lejos del desarrollo de la presente propuesta, ya que se desea llevar a cabo los procesos mencionados.

Actividades Académicas Centradas a Partir de las TIC

Son muchas las actividades académicas utilizadas en los entornos educativos por medio de las TIC, estas promueven, apoyan y modelan el pensamiento creativo e innovador y la inventiva, es decir, habilitan a los estudiantes para que demuestren pensamiento creativo, construyan conocimiento y desarrollen productos y procesos innovadores, demostrando conocimiento, destrezas y actitudes relacionados con los procesos educativos. Al mismo tiempo, comprometen a los estudiantes en la exploración de temas de la vida real y en la solución de

problemas auténticos, usando herramientas y recursos digitales, a la vez que promueven la reflexión de los estudiantes usando herramientas colaborativas para descubrir y aclarar la comprensión de conceptos y los procesos de pensamiento, planeación y creación de los estudiantes.

Gestión Administrativa. La gestión administrativa Tolentino (2014) es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En cuanto a procesos administrativos, Castell (2016) afirma que “el acto de administrar es: como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones administrativas engloban los elementos de la administración” (p. 37). Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la institución educativa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.

Es de notar, que la buena administración de una institución educativa, permite una mejor calidad en la prestación del servicio educativo en los aspectos: financieros, humanos, pedagógicos y sociales. La administración, para su ejercicio, se divide según Castell (2016) principalmente en cinco apartados:

1. Planeación: fijar objetivos, metas y beneficios, así como determinar las políticas y procedimientos que permitirán alcanzar estos objetivos, es decir, apoyan la pedagogía y la lleva a entornos virtuales educativos adaptándolos a cada realidad.

2. Toma de Decisiones: esta es tal vez la parte más importante de la labor de un administrador. Aquí se analizan las posibles alternativas o caminos que pueden llevar a lograr el objetivo en la forma más eficiente, es la forma de ir tomando acciones sobre la marcha en el

proceso gerencial y pedagógico, en la medida que se resuelven problemas y se cumplen los objetivos.

3. Organización: representa en esencia la creación de la estructura orgánica que permita realizar las actividades necesarias para cumplir con el objetivo que se ha fijado, es la medida de ordenar el proceso de forma que se tenga una visión clara de donde se está y hacia donde se quiere ir, asumiendo los cambios y desafíos eventuales.

4. Dirección: según Castell (2016), es la conducción de los recursos humanos que participan en todos los niveles de organización. La dirección requiere de una habilidad especial para tratar el elemento humano, a fin de que éste se involucre en el proceso necesario para alcanzar los objetivos fijados.

5. Control: por medio del control se vigila que las actividades que efectúa la organización y sus resultados, en realidad se orientan al logro de los objetivos fijados por las empresas es la forma de evaluar el proceso y controlar los requerimientos que necesiten ajustes para una mayor efectividad educativa.

Aunado a lo anterior se puede decir que las TIC proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión. Su utilización supone ahorro de tiempo y recursos, ya que permite simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los colaboradores, y actores que intervienen dentro de este proceso. Al introducir las TIC en las actividades administrativas según Castell (2016) provee:

a) Mejor aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas.

b) Mejor gestión en la institución educativa: mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores.

c) Reducción de la carga administrativa: al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizarán de forma intuitiva y automatizada.

Estrategias de Comunicación. La estrategia de comunicación según Amodio (2006), es la herramienta que permite planificar la actividad pedagógica en el tiempo de una forma organizada. La sistematización o metodología empleada para este ejercicio de comunicación es variable y cambiante, cada organización puede crear su propia metodología y sistematizarla siempre y cuando le permita de una forma integral y coherente comunicar sus objetivos en un plazo determinado. No obstante, existen canales para tener en cuenta en la planificación de estrategias de comunicación internas: intranet, revista digital, revista interna impresa, jornadas de puertas abiertas, buzón de sugerencias.

De acuerdo a lo anterior, señala Castell (2016) "la comunicación, entonces, hay que asumirla como una praxis colectiva que se instituye y manifiesta a través de formas simbólicas y de sistemas de significación, cuya esencia radica en la percepción, generación, producción, intercambio, aceptación-negación de realidades" (p. 24), esto implica que la cultura organizacional de la institución debe estar orientada a ser: Omnipresente, porque se manifiesta durante todo el tiempo, en todos los espacios y esferas de la vida cotidiana. En ese sentido, atraviesa las actividades que se realiza bajo el uso de múltiples lenguajes, según los patrones culturales de cada institución educativa.

Ahora bien, se refiere a un intercambio cuando se utilizan procesos de socialización mínimos y de largo aliento por medio del diálogo con el otro y sobre la base del uso de múltiples códigos en un juego de ida y vuelta de mensajes. Y es una praxis colectiva en el sentido de que la comunicación no se queda en el discurso o en el plano teórico, sino más bien es llevada a la

realidad como una necesidad y acción continua que permite conocernos, comprendernos, aceptarnos y negarnos en temas que recogen concepciones, percepciones y convicciones.

Estrategias Pedagógicas Mediadas por las TIC

Las estrategias pedagógicas según Paredes (2011), son todas aquellas acciones que realiza el maestro con el propósito de facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes. Es decir, la forma o manera como se ofrecen los contenidos para asegurar el logro de los propósitos establecidos. Ella obedece a una lógica psicológica, en cuanto a la manera como aprenden los estudiantes, y a una lógica práctica, en relación con la forma como se organizan los estudiantes para el aprendizaje, como se disponen los muebles, los recursos y los espacios, para responder con las características, motivaciones, estilos y ritmos de los estudiantes, todo con el propósito de acompañar al docente en su praxis con dinamismo y variedad.

Aunado con lo anterior, esta metodología, obedece a un cuestionamiento sobre diversas preguntas que pueden ser el centro de la relación docente alumno, estas pueden ser ¿Cómo se va a desarrollar la práctica pedagógica? ¿Qué enseñar? Cuánto tiempo se requiere en cada momento del proceso, ¿características de los educandos?, ¿dónde se va a realizar? ¿Cómo evaluar?, entre otras. En la educación virtual cada vez se generan nuevas estrategias entre las cuales se pueden mencionar:

Primero; proporcionar expectativas claras al personal y a los padres de familia, esto significa tener vínculos permanentes de comunicación, para que desde sus casas puedan apoyar al proceso de aprendizaje de los estudiantes, ya que, en un entorno en línea, la ansiedad de todos es alta y los canales de comunicación deben ser frecuentes, claros y concisos.

Segundo; establecer horarios diarios de estudio, aunque no sea un aula de clase convencional, igual la educación desde la virtualidad exige de tiempos organizados para el

desarrollo de actividades y verificar no solo el cumplimiento sino la comprensión del material de aprendizaje.

Tercero; proporcionar un aprendizaje robusto, significa ser contundente con los contenidos optimizando las guías de aprendizaje y tareas en línea sin saturar la información que llegue a los educandos, se recomienda dividir el aprendizaje en trozos más pequeños.

Cuarto; ser claro sobre las expectativas de participación en línea.

Quinto; se debe realizar retroalimentación inmediata a través de comprobaciones de conocimiento en línea, comentarios sobre documentos de colaboración y chat para mantener a los estudiantes motivados y seguir adelante. También se debe realizar reuniones virtuales, chats en vivo o video tutoriales para mantener una conexión entre la familia y la institución educativas.

Relaciones Interpersonales

En la vida de todo ser humano las relaciones sociales potencian y determinan muchas de las circunstancias y solución de problemas que se presentan en la convivencia, primero en el hogar a través de los lazos familiares que brindan seguridad y los nutrientes emocionales y biológicos que se necesitan para crecer sanos, luego la escuela contribuye a formar la personalidad y desde luego los otros entornos en los que se desarrolla el individuo, por tanto tener relaciones profundas y significativas se vuelve más difícil con los años.

Ahora bien, según Aya (2014), se es bueno conocer algunos principios básicos que gobiernan la mayoría de las relaciones humanas y que pueden ayudar a construir relaciones significativas, plenas, enriquecedoras y duraderas sean en el hogar, la institución educativa o la comunidad, estas son:

Valorar la vida emocional, esto significa tener respeto por la persona y por los demás, tolerancia y dominio propio en el manejo de las relaciones interpersonales, otra idea es la de

mantener una actitud de servicio y colaboración esto es imprescindible en los procesos de aprendizaje, hay que aportar un buen trato a todos, aquí la pedagogía de la ternura o del amor es básico, dar amor como docente independientemente del momento por el que se esté pasando.

Mantener una comunicación asertiva y franca es lo que más ayuda ya que se debe decir lo que se siente y piensa, pero con sutileza, todo se puede decir, pero hay que saberlo decir, hay un dicho muy cierto la verdad sin amor es crueldad, por eso unas palabras dulces y sinceras abren caminos en la comunicación y el entendimiento de las personas.

Por tanto, ser amable es signo de buena educación y las palabras positivas amigables son valiosas en la cultura comunicacional de toda institución educativa la lealtad y la paciencia serán siempre factor clave en una buena relación, ya que permitirá el flujo de la comunicación en todo momento aprendiendo a manifestar lo que se necesita haciendo buen uso de la inteligencia emocional, a la vez que se les enseña a los estudiantes estas prácticas de buena convivencia.

Marco Conceptual o definición de términos básicos.

En este apartado de la investigación a continuación se presentan una serie de aspectos o se refiere al conjunto de términos básicos o conceptos que complementan la información más relevante sobre el estudio, estos son:

Según Marulanda (2018) el Acceso a las Tics se refiere a Condiciones y medios de acercamiento a las TIC por parte de Grupos de Interés.

Activismo Digital es el ejercicio de la ciudadanía y del compromiso social mediante la participación activa en redes sociales de personas naturales o jurídicas creando dinámicas de información, sensibilización, educación y movilización social usando la web (Pozo 2016)

Alfabetización digital según Quinche (2015) es el proceso de formación de competencias básicas para el uso de las TIC y, particularmente relacionada con el manejo de un computador, el software de oficina y de la navegación en Internet.

Antivirus según Paredes (2011) es una categoría de software de seguridad que protege un equipo de virus, normalmente a través de la detección en tiempo real y también mediante análisis del sistema, que pone en cuarentena y elimina los virus. El antivirus debe ser parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.

Apropiación de las TIC según Pozo (2016) es la acción y resultado de tomar para sí las TIC, generando cambios en la vida cotidiana de los Grupos de Interés (hábitos y costumbres).

Aprovechamiento de la TIC según OCDE (2016) es emplear útilmente las TIC, hacerlas provechosas o sacarles el máximo rendimiento.

Retroalimentación o feedback es según (McQuail, 1997) Cualquier proceso mediante el cual el comunicador obtiene información acerca de si, y cómo, el pretendido destinatario ha recibido de hecho el mensaje.

Según Serrano (1992), El contexto está formado por un grupo de factores de carácter psicológico, sociológico y físico, que conforman el entorno en que se desarrolla el acto comunicativo en relación y transmisión. Dentro de él se distinguen el contacto, el referente y el entorno ecológico, biológico, sociológico y psicológico de la relación.

Al término de este contenido se desarrollo en este capítulo, los aspectos conceptuales que explican las categorías del estudio haciendo referencias de los autores que explican los constructos teóricos que sustentan la investigación de manera que expliquen lo concerniente con el uso de las TIC en la cultura organizacional de toda institución educativa.

Capítulo 3. Metodología

El presente trabajo es un recorrido por los distintos contenidos que hacen parte de una experiencia investigativa en la cual se parte de describir un fenómeno o problema que se está presentando en una institución educativa, específicamente sobre, las tecnologías de la información y la cultura comunicacional como medio para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

En ese sentido el marco metodológico es un camino para ordenar, reunir evidencias, registrar e interpretar datos, para lo cual a continuación se presentan aspectos como: paradigma de investigación, el enfoque, método y diseño de investigación, luego se describe la población y muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos necesarios y utilizados en la recolección y registro de información, señalando el procedimiento a seguir en el ordenamiento de dichos datos para posteriormente desarrollar un próximo capítulo referente a los hallazgos o resultados arrojados en la investigación.

Paradigma de Investigación

Uno de los aspectos más importantes en un estudio es acercarse a la realidad de una manera confiable y segura, esto es posible en el marco de diversas teorías, métodos de investigación y técnicas de análisis que permiten definir la naturaleza del hecho o fenómeno en estudio, en el ámbito de la investigación educativa surge el concepto de Paradigma que según Kuhn, el primero que acuñó el término en 1962 refiere que se trata de patrones o filtros mentales que permiten asumir un punto de vista o modo de ver, analizar e interpretar un evento o fenómeno (Cardona, 2018).

A su vez Morín (1982), citado por Pérez (2016) dice que un paradigma científico se puede definir como un principio de distinciones-relaciones y oposiciones fundamentales entre algunas nociones matrices que generan y controlan el pensamiento, es decir, la constitución de teorías y la producción de los discursos de los miembros de una comunidad científica determinada.

Este autor también señala que “Todas las personas tenemos un paradigma para relacionarnos con y en el mundo, para “leer e interpretar “el mundo, es decir, un esquema de categorías o referencias que nos permite organizar nuestra percepciones, interpretaciones y valoraciones del mundo” (Pérez, 2016, p. 36), lo cual es muy interesante porque esta idea es la que postula el paradigma cualitativo, al insistir en la manera de ver el mundo cada sujeto dentro de su historia y contexto personal y social.

Ahora bien, existen por lo menos tres paradigmas que han abanderado lo que sucede en el aula o en los entornos educativos, es decir, conocer la realidad a partir de perspectivas empírico analítica que sería un paradigma positivista cuantitativo, una perspectiva humanística interpretativa que sería o se refiere a un paradigma cualitativo y la crítica social basada en las relaciones de poder de la sociedad, proponiendo el estudio directo de las experiencias personales tal y como aparecen de la conciencia subjetiva de los informantes clave dentro del estudio. (Pérez, 2016).

De acuerdo a lo anterior, el paradigma seleccionado para efecto de esta investigación es el humanístico- interpretativo por considerar según Sandín (2013), se basa en la integración dialéctica sujeto- objeto, lo cual consiste en acercar lo más posible a las personas, a la situación o fenómeno que se está estudiando para así comprender, explicar e interpretar con profundidad y detalle lo que está sucediendo y qué significa lo que sucede para cada una y cada uno de los sujetos aquí investigados.

Enfoque de la Investigación

Continuando con el desarrollo investigativo se encuentra dentro de este paradigma interpretativo el enfoque fenomenológico el cual según Gurdíán (2010), es otro de los pilares conceptuales de la investigación cualitativa socio-educativa, la fenomenología se encarga de describir la experiencia sin acudir a explicaciones causales, también se llamó la estructura del mundo de la vida, focalizándola sobre la experiencia vivida. Este concepto se convirtió en la base de todo un nuevo marco de comprensión y de análisis de la realidad humana y fue retomado por teóricos sociales contemporáneos como Habermas.

La fenomenología según Gurdíán (2010) “Describe las vivencias y aclara el sentido que envuelve la vida cotidiana, es decir, el significado del ser humano, la experiencia personal, en síntesis: lo que somos” (p. 56). La fenomenología ha sido, especialmente, sensible a la problemática desatada en torno al mundo de la vida. La fenomenología enseña que es preciso comprender y sentir con la otra persona para aprehender la lógica y la ontología propia de su mundo, o comprender al otro o a la otra persona es practicar la empatía, proceso que no sólo revitaliza, sino que también posibilita comprender, explicar, respetar y valorar a la otra persona.

Aunado a lo anterior cabe también mencionar que se encuentra en las investigaciones educativas, la cual se realizará bajo un proceso sistemático pero abierto o con flexibilidad a cambios o ajustes durante el proceso de acuerdo a sus categorías lo cual permitirá comprender el fenómeno o evento estudiado y ofrecer a partir de sus hallazgos acciones a seguir en base a las TIC y la cultura comunicacional en la Institución Educativa San José.

Método de Investigación

En cuanto al método, el propósito de este aspecto es analizar los fundamentos de los métodos más utilizados en el paradigma cualitativo, así como la pertinencia y relevancia en la

selección del mismo, ya que el método no se puede separar del tema de estudio, problema o pregunta generadora, se define el método según, Bisquerra (2010) “Como una especie de brújula que evita que nos perdamos en el caos aparente de los fenómenos o las situaciones que investigamos” (p. 137), el método también cumple con la función de solucionar problemas que emergen antes de, durante y posterior a la ejecución de una investigación.

De acuerdo a lo antes expuesto, este estudio se inscribe dentro de las investigaciones cualitativas de carácter hermenéutico- dialéctico según Ídem (2010), la hermenéutica tiene como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte.

En ese sentido, el método hermenéutico-dialéctico es el método que utiliza en todo momento una forma - consciente o inconsciente- toda investigadora y todo investigador, ya que la mente humana es por naturaleza, interpretativa, lo que equivale a decir que es hermenéutica: observa algo y le busca significado, como un círculo hermenéutico en el cual el pensamiento, es decir las ideas del investigador juegan un movimiento que va del todo a las partes y de las partes al todo tratando de buscarle sentido al fenómeno en estudio.

En síntesis, el enfoque fenomenológico respeta, por completo, el relato que hace la persona de sus propias vivencias. Se centra en el estudio de las realidades vividas o vivencias, generalmente, poco comunicables. En relación a todo lo anterior, este trabajo a través de las descripciones sobre los hechos y fenómenos en este caso las categorías y unidades de análisis presentadas en la matriz de categorías, se realizará el registro, documentación, análisis e interpretación o valoración de la realidad considerando los aportes de los informantes claves del estudio.

Diseño de la Investigación

Los estudios cualitativos representan estrategia de elevado rendimiento en el intento de comprender e interpretar las imágenes sociales, las significaciones y los aspectos emocionales que intervienen desde lo profundo los comportamientos de los actores sociales, esto motiva que su diseño sea abierto y flexible de acuerdo al modelo investigativo lo que significa que en el camino se pueden producir informaciones que orienten un proceso dialéctico inacabable.

El diseño cualitativo de producción de datos es recursivo, el investigador va avanzando conforme a la información que produce y analiza, y así, decide los próximos pasos a seguir. El investigador cualitativo va disponiendo en vivo, a partir de lo previsible y lo no previsto, los alcances de la selección, el investigador debe tener acceso libre al campo y a los informantes claves en un tiempo determinado.

En ese sentido, según Bisquerra (2010) “el diseño sirve para situar al investigador en el mundo empírico y saber las actividades que tendrá que realizar para poder alcanzar los objetivos propuestos” (p. 284), de esta manera el investigador debe acercarse a la realidad para obtener de los informantes claves la información relevante según la técnica de recolección apropiada para comprender tal realidad o fenómeno.

Contexto de la Investigación

El contexto de la investigación dentro de una investigación se refiere al escenario físico, condiciones temporales y situación general que describen el entorno de un fenómeno o estudio, también consiste en describir el lugar, empresa o institución donde se está describiendo el fenómeno, o donde se ubica el fenómeno que será abordado, con sus informantes claves, presenta además el espacio físico real o un mapa, y los aspectos más destacados de la

institución en este caso, del municipio la Paz donde se encuentra ubicada la I.E San José del departamento Cesar.

La institución educativa San José del municipio de la Paz en el departamento del Cesar cuenta con la siguiente caracterización, según el PEI de la Institución, la cual es importante conocer para efecto de este trabajo de investigación, a continuación se expone: Tipo: Institución Educativa secundaria y media, calendario: A, sector: oficial mixto, zona educativa urbana, estrato 1, jornada: mañana, Tarde, y nocturna, carácter: académico y técnico todos los niveles: Preescolares, Primarias, Educación Secundaria, Educación Media.

También se conoce que la planta física la han estado remodelando y aun no tiene listo el tanque de agua potable para la institución, sin embargo en este año de Pandemia se han continuado con los trabajos de ampliación y obras sanitarias, ya que esta escuela está ubicada en un terreno muy amplio pero tiene alrededor barrios muy peligrosos y de bajo nivel económico lo que hace que existen en sus alrededores grupos de delincuentes que sustraen los materiales de la institución lo que ha hecho que la obra en algunos momentos se detenga. Ya que existe poca vigilancia policial.

En lo académico se ha dotado de equipos tecnológico a la institución, pero no hay conexión a internet esto se está gestionando, para poder llevar a cabo el proceso educativo de manera virtual, es decir, la gerencia del colegio ha motivado a las familias con sus hijos a solventar los problemas con el apoyo de los docentes en la creación de material digital vía web. El colegio se construye con recursos compartidos de la Nación, Gobernación con el 70% y la Alcaldía local que ascienden a ocho mil millones de pesos. Este nuevo plantel educativo tendrá un total de 32 aulas, un laboratorio integrado, un aula polivalente, un centro de recursos y aseo general, biblioteca, centro de bilingüismo, área de recreación, cocina, área administrativa, zona recreativa y batería sanitaria.

Se pudo conocer también al realizar inspección a nueva sede del colegio San José en el municipio de La Paz, visita que tuvo lugar el 13/06/2018 por la alcaldesa y el secretario de Educación Municipal, quienes realizaron visita de inspección y seguimiento a la construcción de la nueva sede de la Institución Educativa San José en compañía de contratistas, interventoría y funcionarios del Fondo de Financiamiento de Infraestructura Educativa (FFIE) del Ministerio de Educación Nacional. La obra se encuentra en un nivel de ejecución del 46%. Además, en el recorrido estuvo presente el director de Proyectos de la Secretaría de Educación departamental, y el equipo gerencial de la institución.

Actualmente se llevan a demás en el componente académico o pedagógico varios proyectos incluidos en el PEI como son:

Gobierno escolar: “democracia y derechos humanos” Constituido por los proyectos pedagógicos: Gobierno Escolar, Competencias Ciudadanas, Cultura patriótica y la Legalidad. Los docentes del área de Ciencias Sociales, son los responsables de liderar el Proyecto.

Proyecto de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía: Los docentes de Educación Ética y Valores Humanos, Ciencias Naturales y Educación Religiosa, son los responsables del Proyecto. Tomando como referencia los Lineamiento del MEN

Educación ambiental “PRAE”: Los docentes de Ciencias Naturales y Medio Ambiente, son los encargos de liderar el proyecto.

Deporte, recreación y tiempo libre: Comité de Educación Física Recreación y Deporte y Educación Artística, son los responsables del proyecto.

Proyecto de emprendimiento: encargado desde el área de Tecnología e Informática.

Proyecto de prevención de consumo de sustancias psicoactivas: manejado desde el área de Ética, Sociales y Naturales.

El Establecimiento Educativo como apoyo al trabajo curricular ofrece a los Docentes y Estudiantes salas de ayudas educativas como: Biblioteca y Laboratorio de Computación. Para complementar la labor pedagógica brinda a la comunidad educativa textos escolares, enciclopedias, obras literarias, videos, CD, microscopios, reactivos e instrumentos de laboratorio; además cuenta con equipos como: retroproyector, video beam, televisores, grabadoras y VHS.

En cuanto a la evaluación del proceso educativo tanto presencial como virtual según PEI se caracteriza por ser:

Continua: Se realiza permanentemente, basada en un seguimiento que permite apreciar el progreso y las dificultades que se observan en el proceso de formación de los estudiantes.

Integral: tiene en cuenta todos los aspectos y dimensiones cognitivas, afectivas, psicomotoras ética y social del desarrollo del estudiante.

Cualitativa. Las diversas dimensiones del comportamiento humano por su condición subjetiva e intangible, como es el mismo aprendizaje, requieren de medios y técnicas especializadas.

Cuantitativa: las diversas dimensiones del comportamiento humano por su condición objetiva y tangible.

Formativa: la evaluación se constituye en un proceso de aprendizaje y de formación personal. Mediante el seguimiento que se hace al desempeño del estudiante se valora todo su proceso de aprendizaje, de acuerdo a los lineamientos curriculares, los estándares y competencias, y el modelo pedagógico institucional, para el mejoramiento continuo.

En cuanto a la gestión directiva su función principal es la de garantizar la organización y planeación educativa, a través de la evaluación de los procesos, la verificación de los requisitos, la comunicación continua con la comunidad educativa y la implementación de planes de

mejoramiento y/o correcciones, para el logro de las bases estratégicas asegurando así la calidad en la prestación del servicio.

El componente administrativo es aquel que regula el orden de la Institución contemplado en el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar, de ahí su importancia dentro de las relaciones interpersonales y/o grupales. La administración busca crear y mantener un ambiente sano y armonioso en el cual las personas puedan alcanzar la misión, visión y política de calidad de la Institución.

No obstante, la Institución educativa San José, para dar cumplimiento a sus propósitos con la participación de la comunidad educativa, desarrolló un Proyecto Educativo Institucional (PEI), que expresa la forma cómo se ha decidido alcanzar los fines de la educación, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales del medio y respondiendo a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país. Así mismo, la Institución Educativa San José fue fundada por la comunidad de las hermanas Laurita, es de carácter oficial y está conformada por cuatro sedes, las cuales son Educación preescolar, Educación básica primaria y secundaria, Educación media grados 10 y 11.

Ahora bien, el P.E.I., es un proceso permanente de desarrollo humano e institucional, asumido como una investigación y construcción colectiva del ser y del que hacer de la comunidad educativa, el P.E.I., busca promover una nueva organización escolar, crear ambientes propicios para aprender significativamente, transformar las relaciones y conformar la comunidad; integrar todos los procesos institucionales, fortalecer una cultura del conocimiento y la convivencia, dar identidad y sentido a la institución educativa, dinamizar la planeación y coordinar las acciones escolares con el P.E.I. sobre su ubicación geográfica ya se hizo referencia en un mapa del municipio La Paz, por tanto, a continuación se explica brevemente la gestión académica y administrativa del plantel.

Gestión Académica

Gestión Educativa su principal función es gestionar el proceso educativo orientado a la formación de estudiantes, con un proyecto pedagógico transversal a las áreas del conocimiento y a los proyectos de formación, acordes con la filosofía de la Institución Educativa para asegurar la prestación del servicio educativo, el ingreso y la permanencia de los estudiantes en la institución y posteriormente la inserción de los estudiantes en la educación superior y/o en el mundo laboral.

En la gestión educativa, esta lo académico o pedagógico lo cual está definido como toda acción docente expresada como el resultado de la estructuración de rutas metodológicas que permitan la aproximación, la interiorización y la proyección de los diferentes ámbitos que fundamentan el ser, el hacer, el saber hacer y la coherencia de esta acción con el decir del mundo, de la cotidianidad, de las cosas y de las relaciones de ellas y ellos con el hombre, un órgano que busque el mejoramiento de las distintas instancias institucionales, y estimule las investigaciones, innovaciones o experiencias significativas que contribuyan al mejoramiento de la calidad educativa

Gestión Directiva - Administrativa

En cuanto a la gestión directiva su función principal es la de garantizar la organización y planeación educativa, a través de la evaluación de los procesos, la verificación de los requisitos, la comunicación continua con la comunidad educativa y la implementación de planes de mejoramiento y/o correcciones, para el logro de las bases estratégicas asegurando así la calidad en la prestación del servicio. El componente administrativo es aquel que regula el orden de la Institución contemplado en el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar, de ahí su importancia dentro de las relaciones interpersonales y/o grupales. La administración busca crear

y mantener un ambiente sano y armonioso en el cual las personas puedan alcanzar la misión, visión y política de calidad de la Institución.

La función gerencial la realiza el rector, su objetivo general es Liderar y ser responsable de la construcción, implementación y renovación del Proyecto Educativo Institucional. Sus funciones están encaminadas a fijar horizontes y acompañar los procesos administrativos y pedagógicos que integran el proyecto educativo institucional, sus responsabilidades están contempladas en el PEI y realiza equipo de trabajo con coordinadores, secretarías, tesorero, orientador escolar, bibliotecario, pedagoga, y supervisa las funciones del personal de mantenimiento, servicios generales y celadores.

Población y Muestra

De acuerdo a Bisquerra (2010), la población es un conjunto de todos los individuos los cuales pueden ser las unidades de análisis, personas o eventos con los cuales se estudia un fenómeno (p. 143). En las investigaciones cualitativas la recogida de la información se realiza a partir de diseños muestrales, puesto que en la mayoría de ocasiones sería imposible recabar información de todo el universo poblacional objeto de estudio.

En otras palabras, según Arias (2017), la población es el conjunto de individuos, objetos o elementos de los que se desea conocer algo en una investigación. También la define Del Rincón (2017) como: la totalidad de individuos, elementos o unidades, en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada, observada o medida.

Sin embargo, según Gurdíán (2010) no siempre es posible estudiar la población en su totalidad, por ejemplo, cuando está constituida por un número inaccesible de elementos por ser ésta muy grande, en cuyo caso se denomina universo y la imposibilidad de abordarlo exhaustivamente por no conocer su magnitud, entonces se selecciona una muestra, parte o

subconjunto de la población. Para efecto de esta investigación el cuadro de la población queda definido de la siguiente manera en la Institución Educativa San José del municipio La Paz, Cesar nivel bachillerato.

Tabla 1

Población de estudio

Institución Educativa San José La Paz, Cesar	
Población	Cantidad
Directivos	1
Administrativos	3
Académicos	48
Total	52

Fuente *Plantilla de personal de la Institución Educativa San José (2021)*

En el caso de enfoque cualitativo la muestra puede abarcar cierto tipo de unidades iniciales clasificadas, se debe recordar que el estudio avanza y en esa medida pueden ir sumando otros tipos de unidades, también se pueden implementar unidades cuya naturaleza es diferente. En cuanto a la selección de la muestra se tomará de expertos, conocido también intencional este hace referencia a la necesidad de incorporar informantes que conozcan profundamente del fenómeno que se pretende abordar, son usuales en las investigaciones cualitativas (Pérez, 2016).

Ahora bien, las investigaciones que se caracterizan por tener un enfoque fenomenológico, en el que se busca analizar los ritos, significados y valores de una determinada comunidad como es el caso de estudio requiere que los informantes claves sean accesible y dispuestos a colaborar con la información necesaria en relación a las categorías de estudio en función de las tecnologías de la información y la cultura comunicacional como un medio para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, para lo cuales se seccionaron diez (10) docentes del noveno grado por tener mayor tiempo de trabajo en la institución, quedando constituida la población así:

Tabla 2*Muestra de Estudio*

No	Institución Educativa San José La Paz, Cesar	Muestra		Total
		Administrativos	Académicos	
1	I.E. San José Nivel Bachillerato	Rector 1 Secretaria 3	Docentes 5 Coordinador 1	
	Total	04	06	10

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Considerando que ya se estableció el diseño de investigación, la población y muestra, entonces se procedió a seleccionar la recolección de los datos a partir de las técnicas e instrumentos factibles de su aplicación, según Bizquera (2010), la técnica se refiere al cómo se recogió la información o las estrategias o procesos interactivos entre el investigador e investigados y el instrumento con que, o son los medios reales, con entidad propia contruidos por el investigador según su plan metodológico, objetivos y para dar respuesta a las interrogantes del estudio, también para obtener datos con toda su riqueza y particularidad de los participantes o informantes claves.

Las técnicas utilizadas son: la observación fenomenológica o participante, la entrevista a profundidad coloquial o dialógica, y el grupo focal la meta es producir una descripción fenomenológica que: refleje el fenómeno o realidad tal y como se presentó, que sea lo más completa posible y que no contenga conjeturas sino más bien -describir el fenómeno en su contexto natural. Este estudio comprende como categoría las Tecnologías de la información y comunicación (Tics), la cultura comunicacional y las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa de la Institución Educativa San José, las cuales se tomaron en cuenta

para la utilización de cada instrumento de recolección de datos de manera que se desarrolle cada objetivo del estudio y así llegar a los hallazgos e interpretaciones pertinentes de la investigadora.

Observación Participante

La expresión observación participante se refiere a la introducción de la investigación en el escenario de estudio, funcionando éste como instrumento de recogida de datos. En palabras de Taylor (2016), involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el medio de los últimos, y durante la cual se recogen los datos de modo natural y no intrusivo. Partiendo del interés de los investigadores naturalistas de captar la realidad desde la perspectiva del actor o de los participantes en el estudio, la relación investigador-participantes dará lugar a la obtención de un cuerpo de datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, el desarrollo de los fenómenos recogidos a través de descripciones detalladas de los sucesos observados por el investigador.

El trabajo del observador de campo requiere plantearse una serie de cuestiones o estrategias antes y durante su estancia en el lugar de estudio. Antes de la entrada al campo y una vez decidido el problema central de estudio, tendrá que tomar decisiones acerca de la selección del escenario o escenarios de observación: cuando y donde acuden, con quien hablan, a quienes observan, para lo cual se elabora una lista de chequeo en esta se señalan o marcan una serie de aspectos que se encuentran en la realidad observada, también se le llaman elementos o unidades de análisis, las cuales están plasmadas en esta lista para registrar los datos observados.

Esta técnica se empleará para abordar el objetivo 1 de la investigación que se refiere a caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la institución educativa San José aplicado a la muestra seleccionada los cuatro sujetos de la Gestión Administrativa y los

seis docentes de la gestión Académica. (Ver anexo A Y B, Lista de Chequeo de observación participante).

Entrevista a Profundidad

La entrevista consiste en la obtención de información oral de parte de una persona (el entrevistado) recabada por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara. A veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos” (Arias, 2017). En este tipo de investigaciones la entrevista cualitativa se refiere a la conversación mantenida entre investigador/investigados para comprender, a través de las propias palabras de los sujetos entrevistados, las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen respecto a sus vidas.

En este sentido, puede emplearse en diferentes momentos de la investigación y como procedimiento de las siguientes situaciones: (a) Búsqueda de información general, cuyo análisis de datos irá centrando los campos a explorar. Es decir, antes de comenzar la observación. Es el caso de la entrevista abierta, semejante a una conversación cara a cara con los informantes seleccionados, donde se requiere información general sobre el tema de estudio (b) Indagación de datos que ayuden a comprender situaciones producidas durante la observación. Se trata de la entrevista semi-estructurada, donde se recoge información a partir de las preguntas planteadas en el análisis de los datos, de las notas de campos, documentos.

Así, en estos casos, la entrevista semiestructurada es una conversación cara a cara entre entrevistador/entrevistado, donde el investigador plantea una serie de preguntas, que parten de los interrogantes aparecidos en el transcurso de los análisis de los datos, indagando en la entrevista a profundidad ¿Quién actuó? ¿Qué hizo? ¿Cuándo y dónde? ¿Cómo y con qué medios? ¿A quién fue dirigido el acto? ¿Por qué se realizó? (Sandín, 2013).

El desarrollo de la entrevista se realizará para abordar el objetivo 2 referido a Identificar las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional a los directivos y personal administrativo, se realiza mediante cita previa y grabación digital en celular, con el objetivo de dejar evidencia del trabajo de investigación, los datos obtenidos de la entrevista serán expuestos y analizados críticamente por cada pregunta planteada. (Ver apéndice C), contentivo con el guion de entrevista).

Grupo Focal

Continuando con los instrumentos de recolección de datos, es también importante definir el grupo focal el cual consiste en una entrevista a un grupo de personas o informantes claves para conseguir un objetivo específico mediante un proceso definido. El propósito es obtener información de naturaleza cualitativa de un número determinado y limitado de personas. El grupo de discusión ofrece un entorno en el cual se induce a alimentar la discusión. Krueger (1988), citado por Gurdíán (2010).

Mediante esta técnica indagó en las expectativas, conocimiento, opiniones e ideologías expresadas por las personas que tienen que ver o que están directamente involucradas en la realidad socio-educativa que se investiga, esta técnica se utilizó para el análisis del objetivo 3 describir el uso de las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el desarrollo de la gestión académica y administrativa en la IE San José y objetivo 4 valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el desarrollo de la gestión académica y administrativa en la IE San José.

En otras palabras, de acuerdo a lo expuesto por los autores esta técnica de grupo focal es una forma de conocer lo que piensan los informantes clave de sus vivencias a partir de la interacción discursiva en el grupo, asimismo, se caracteriza esta técnica por ser un espacio para la reflexión y el diálogo en un tema en particular o una lista de aspectos o pregunta, dirigidas por un modelador, en el caso de este estudio se realizará por medio de la investigadora.

La realización del proceso de recolección de datos a través del grupo focal será a la gestión académica y administrativa, se llevará a cabo en dos sesiones o eventos uno para cada grupo, a través de una video conferencia con la participación de todos los informantes claves de cada grupo, previa planificación del día y la hora, y el link o plataforma virtual utilizada, la información será suministrada por la investigadora con anticipación de cinco días y con el total consentimiento de todos los participantes (Ver anexo D, contenido al Guión de entrevista para cada grupo focal).

Procedimiento de la Investigación

De acuerdo al estudio Las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un Medio para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia, se realizará el análisis cualitativo siguiendo tres etapas o momentos para el procesamiento de la información y llegar a los hallazgos o resultados del estudio, a continuación, se explican en qué consisten brevemente según Gurdíán (2010).

A continuación se explican el procedimiento a seguir el cual está basado en tres etapas la primera etapa se le puede llamar previa consiste en elaborar sobre las unidades temáticas determinando según las categorías del estudio cada una de sus unidades de análisis, es decir construir la matriz de categorías para esto se requiere revisar a detalle los supuestos teóricos en

que se sustenta el estudio, este primer momento permitirá tener claro el punto de partida, el recorrido de la investigación, considerando los objetivos del estudio, y los instrumentos de recolección de datos necesarios para lograr cada uno de estos y el punto de llegada para ofrecer los aportes del estudio

En segundo lugar la etapa descriptiva consiste en realizar las observaciones y aplicar las entrevistas para recoger los datos y hacer una descripción del fenómeno que se estudia lo más completa y más libre de prejuicios, que sea posible, y que refleje la realidad vivida por cada sujeto persona, así como su mundo y su situación, para llevar a cabo esta segunda fase se considera el objetivo 1 de la investigación referido a Caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa, para lo cual se realizará una observación directa a la muestra seleccionada, a través de una lista de chequeo, con el fin de reunir evidencias sobre el estudio.

Y la última etapa cooperativa y dialógica consiste en el análisis y discusión de los resultados a través de la confrontación de los supuestos teóricos con los hallazgos obtenidos realizando la triangulación entre los fundamentos teóricos, los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y el juicio crítico de la investigadora de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, esta tercera fase está comprendida por el objetivo 2 referido a Establecer las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional, para lo cual se aplicará una entrevista a profundidad tanto al personal administrativo como académico seleccionado en el estudio.

Es importante recalcar que la triangulación en los estudios cualitativos se refiere al uso de estrategias de análisis e interpretación para estudiar un evento o fenómeno, confrontando al menos tres aspectos referentes teóricos, hallazgos encontrados y juicio del investigador, todo con el fin de presentar una visión holística de todos los procesos que permitan llegar a las conclusiones de una manera confiable, acertada y lo más próxima a la realidad estudiada.

Aunado a este objetivo también se realizó una entrevista al grupo focal seleccionado para desarrollar los objetivos 3, este se refiere a describir el uso de las TIC en el desarrollo de la gestión académica y administrativa y el objetivo 4, valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa, los cuales también se constituyen en el objetivo 5 de este estudio como es la propuesta de unas líneas de acción para la promoción de la cultura comunicacional en los aportes o hallazgos finales que generara la investigación sobre las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un medio para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia.

Capítulo 4. Resultados y Análisis

Una vez realizada las etapas anteriores referidas a caracterizar el problema de investigación de acuerdo a la realidad abordada sobre las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un medio para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia, destacando la gestión académica y administrativa de la institución, de acuerdo a las interrogantes, objetivos, marco conceptual, metodológico, y las consultas bibliográficas relacionadas con las TIC en el ámbito educativo, contenidas en el proceso investigativo como son la etapa previa para elaborar las unidades temáticas o categorías que permitieron ir caracterizando el problema en la gestión académica y administrativa.

Ahora bien, se da inicio al objetivo 1 Caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la IE San José, se aplicó la lista de cotejo pertinente a la observación directa de la Gestión Académica y Administrativo de dicha institución, este acercamiento a la realidad, permitió de primera fuente a través de la investigadora, detallar los siguientes aspectos:

De acuerdo a la categorías uso de las TIC en la gestión académica y administrativa, a continuación se presenta el análisis cualitativo , en función de los datos obtenidos a través de la observación directa a los docentes informantes en esta investigación, ver apéndices B y C donde están los resultados de esa observación o lista de cotejo, además se puede referir en relación específicamente con la observación o resultados a la gestión académica que son muchas las actividades realizadas en la institución donde los estudiantes utilizan las Tics para investigar, y hacer las asignaciones que les coloca sus maestros, en ese sentido, en relación con las estrategias

pedagógicas de inicio como saludo, bienvenida, dinámicas de integración o rompe hielo, las mismas se llevan a cabo diariamente.

Aunado a lo anterior, se observó iniciar las clases con palabras dinamizadoras del tema que van a tratar en ese momento, al igual que indican el objetivo instruccional para ese contenido, seguidamente se explica el propósito comunicativo, se identifica la herramienta virtual que generalmente es el chat por WhatsApp que cada docente tiene con su grupo de estudiantes creado para tener interacción constante con ellos, todo se explica por ese medio, también se envían tareas, ejercicios, aclaratorias, y trabajos complementarios de investigación para desarrollar en línea.

Además estos trabajos se van revisando que cumplan con las normas ortográficas y de presentación de trabajos escritos y en ocasiones son individual y en otras en equipos que los mismos estudiantes escogen según sus intereses, este aspecto permite observar que llevan una convivencia social o en redes, se va generando en los educandos una cultura comunicacional ya que el uso de las tics, en sus labores de aprendizaje le permiten una comunicación constante, estos contactos el profesor los puede evidenciar en un registro que le queda mediante el uso del WhatsApp ya que todas las conversaciones quedan guardadas, y en el correo electrónico del docente también se guardan los documentos que los alumnos envían en su proceso educativo.

Otro recurso que el docente utiliza en línea es un diario de campo que crearon para guardar toda la información de cada alumno, se llama “Grupo TAC”, significa Trabajo Académico en Casa, en ese espacio digital de WhatsApp se puede recibir y enviar información como una gran sala de participación de todos los estudiantes en cuanto a cada sesión de clase desarrollada. Asimismo, se observó que no elaboran formularios en línea ni buzón de sugerencias, es decir, las observaciones que ellos hacen o sus padres se tratan directamente por

teléfono o chat de mensajería como se dijo WhatsApp, y los formularios los elabora el personal directivo en su gestión administrativa, lo académico son más bien guías o cartillas didácticas que los docentes elaboran como material novedoso en línea y se las entrega o envía a cada estudiante.

Ahora bien, para caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica se puede indicar que es: dinámica, que ha costado que los docentes y estudiantes se adapten a este proceso virtual, sobre todo al inicio de la Pandemia, cuando se empezó en la institución de manera total, y se puede decir que al principio improvisada pero que luego ya se fueron involucrando más en el uso de las tecnologías como son el computador con el programa de Microsoft Office y Google Chrome para investigar y el teléfono inteligente para la comunicación docentes, estudiantes, padres o miembros de la familia colaboradores en este proceso educativo, en relación con la evaluación no se lleva durante la clase, sino al final, es decir, una evaluación sumativa, cuando se le genera al estudiante un boletín informativo sobre su rendimiento.

Es importante aclarar, que los análisis realizados en estas líneas responden por un lado a los datos observados en la lista de chequeo antes presentada y por otro lado a observaciones directas a los medios digitales como son los WhatsApp y que quedan como evidencia en este trabajo, a través de los cuales la investigadora recopiló información sobre los aspectos académicos o caracterización de la gestión académica de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa San José.

Continuando con los análisis y de acuerdo a la lista de chequeo o guía de observación a la gestión administrativa, se pudo conocer que el Rector es la máxima autoridad de la institución educativa San José, el cual tiene funciones de planeación, organización, dirección, control y evaluación de los procesos gerenciales y junto a él comparten espacios y funciones administrativas tres secretarías las cuales se encargan de la revisar, organizar y archivar la

información, recaudos, planes, programas, y demás documentos pertinentes a la gestión administrativa.

No obstante, este trabajo se caracteriza considerando el uso de las Tics como un equipo que emplea las TIC la planificación del proceso educativo, se mantiene conectado a través de las redes sociales en particular con WhatsApp grupos de trabajo TAC con todos los miembros de la institución, utiliza la computadora en redes institucional con una plataforma digital llamada OLAN, que instalo la secretaria de gobierno educativo, ya que es una institución educativa de carácter oficial o pública.

Asimismo, según observaciones realizadas, y visitas a estas instalaciones directivas, se conoció que mantiene comunicación constante con todo el personal que labora en la institución, que se actualizan los computadores si tienen algún daño o avería, que el personal realiza actualizaciones en línea con relación al uso de las tics, que la cultura comunicacional emerge de una relación interpersonal con sus miembros, que se discuten los problemas o la cotidianidad utilizando las tics, se realizan trabajos de equipo en línea, el correo institucional electrónico, se utiliza Google , Gmail, Outlook, Microsoft Word, no se utiliza Photoshop, ni videos LAN.

Continuando con el objetivo 2, Identificar las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la IE San José, se presentan los resultados de la entrevista a profundidad con el personal que lleva a cabo la Gestión Administrativa de la institución educativa San José, en la cual es importante para la construcción de una cultura comunicacional desarrollar habilidades o tener competencias en el conocimiento y uso de las redes sociales en los contextos educativos virtuales, esta competencia está relacionada con el área de la cultura comunicacional en la cual se abre un mundo donde la comunicación y la información son constante, a continuación se

presenta la matriz 1 donde se recogen los datos obtenidos sobre la Gestión Administrativa en la Institución Educativa San José

Tabla 3

Resultados de la Entrevista a la Gestión Administrativa

Informante clave 1. Rector de la Institución Educativa.

Fecha: 01-10-2021.

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta	Aportes.
Estrategias para la construcción de una cultura comunicacional	Estrategias comunicativas	1. ¿Realiza registro de información digital en su gestión?	Si en todo momento necesito registrar todo lo que se hace en la Institución educativa. Utilizo Microsoft Office.	Actividades diarias registradas de forma digital en la gestión administrativa
		2. ¿Mantiene conversaciones virtuales con su equipo de trabajo?	El personal administrativo y académico a mi cargo en todo momento estamos en contacto presencialmente, pero a raíz de la virtualidad por la Pandemia, hemos aprendido a mantener comunicación directa a través de un correo institucional y un grupo de WhatsApp creado para tal fin. En ocasiones se realizan reuniones virtuales a través de Meet con todo el personal, o video llamadas.	Comunicación permanente con el equipo de trabajo docentes y administrativo

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta	Aportes
Estrategias para la construcción de una cultura comunicacional	Estrategias tecnológicas	3. ¿Utiliza distintas plataformas digitales en su función administrativa, ¿cuáles?	Si como ya dije el correo institucional con todo el personal y grupos de WhatsApp, videos, y el teléfono, tutoriales	A raíz de la Pandemia se utilizan más las plataformas digitales
		4. ¿Se actualiza en el uso de las TIC en la institución educativa?	Si a través del Min TIC se ha preparado el personal docente y administrativo en el uso de las TIC.	Si el Min TIC ha formado al personal de la Institución educativa.
		5. ¿Desarrolla actividades investigativas o de interacción, como trabajos colaborativos en el ejercicio de sus funciones?	Si en la elaboración del PEI, en la evaluación y seguimiento de los planes y programas que se llevan en la institución, la investigación forma parte del proceso de construcción del conocimiento, en la solución de problemas relacionados con el trabajo o gestión gerencial.	Si se realizan investigaciones sobre los proyectos.

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta	Aportes
Estrategias para la construcción de una cultura comunicacional	Estrategias investigativas	6. ¿Tiene conexión a internet?	Si en la parte administrativa siempre hay internet	Conexión a internet
		7. ¿Participa del proyecto educativo de la institución?	Si se construye en equipo, yo liderizo ese proceso educativo.	Participación en la construcción del proyecto institucional.
		8. ¿Utiliza herramientas en líneas para la producción de programas evaluativos de la gestión educativa en la institución?	Si se emplean modelos o formatos revisados en línea y seleccionados de acuerdo a la actividad, realmente ya todo el proceso evaluativo esta digitalizado.	Uso de programas evaluativos en línea, lo instalo la gobernación en su política para impulsar las Tic se llama OLAN, para la eficiencia y calidad educativa 2021.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 4

Aportes informantes claves de la gestión administrativa

Informante Aspecto o pregunta.	Rector	Aportes	Aportes	Aportes	Aportes
Uso de las TIC's, cultura comunicacional. Estrategias comunicativas, tecnológicas e investigativas.	Participación en la construcción del proyecto institucional	Formación en el uso de las Tic.	Investigaciones apoyadas en las Tic.	Formación en el uso de las Tic.	Si en la parte administrativa siempre hay internet. Si hay Google Chrome para navegar.

Informante Aspecto o pregunta.	Rector	Secretaria 1	Secretaria 2	Secretaria 3	Secretaria 4
Uso de las TIC's, cultura comunicacional. Estrategias comunicativas, tecnológicas e investigativas	Uso de programas evaluativos en línea, lo instaló la gobernación en su política para impulsar las Tic se llama OLAN, tecnología para la eficiencia y calidad educativa.	Investigaciones apoyadas en las Tic.	Hay conectividad siempre	Investigaciones apoyadas en las Tic	Si voy revisando los planes y programas que comprende el PEI.
		Hay conectividad siempre.	Brindar información cuando sea necesario	Navegar en Internet	Si los formatos evaluativos. Ya todo el proceso evaluativo esta digitalizado.
Uso de las TIC Cultura comunicacional. Estrategias comunicativas, tecnológicas e investigativas.		Brindar información cuando sea necesario.	Formatos evaluativos, bases de datos, OLAN	Hay conectividad.	
		Formatos evaluativos, bases de datos, OLAN.		Me informo sobre todo lo que se va guardando en los archivos digitales.	
				Formatos evaluativos, se utiliza la plataforma digital OLAN	

Fuente: Elaboración propia (2021)

De acuerdo a los datos obtenidos con los informantes claves de la gestión administrativa las estrategias que se están llevando a cabo en el proceso educativo y que intervienen en el uso de las Tics en la construcción de una cultura comunicacional, están distribuidas en tres bloques de contenidos, el primero se relaciona con las estrategias comunicativas estas son: actividades desarrolladas para registrar, organizar, coordinar, controlar y crear contenidos de informaciones y enviarlos a la comunidad educativa, es decir, incluyen el uso de los equipos tecnológicos para comunicar mensajes, mantener efectivamente las relaciones interpersonales del equipo de trabajo.

Esto ha sido posible ya que los informantes manifiestan el uso de internet para estar conectados siempre, actividades diarias digitalizadas, brindar información cuando sea necesario y a quien lo requiera, el trabajo se lleva a cabo con programas computacionales como: Word, Excel, Power Point, otros y a través del teléfono allí llegan los correos, los WhatsApp, utilizan además para la comunicación fluida y justo a tiempo y como plataforma en el colegio utilizan OLAN.

Asimismo, en cuanto a las estrategias tecnológicas, estas tienen una vinculación directa con las comunicativas ya que todo se lleva en línea, a través de los programas computacionales antes mencionados, el equipo de la gestión administrativo coincidió en siempre estar conectados a través de internet con las plataformas que se llevan en la institución como son: los grupos de WhatsApp creados con todos los miembros de la institución a partir de la Pandemia y con TAC que son grupos de trabajo en línea para el soporte de la comunicación institucional.

Por otra parte, las estrategias que apoyan el componente investigativo son de gran ayuda a la labor tanto académica como administrativa ya que las mismas han permitido no solo la formación en el uso de las Tics, redundando favorablemente en el trabajo realizado

satisfactoriamente, así lo manifestaron los informantes en la comunicación y procesos de intercambio de materiales novedosos investigativos, estas estrategias son: priorizar contenidos, revisar y compartir en líneas documentos que apoyan el PEI, o proyecto comunitario, que se desarrolla en la institución para promover el uso de las TIC.

Asimismo, el uso de las redes sociales ha generado una competencia digital sana, es decir, el personal se ha motivado al uso crítico y seguro de las tecnologías de la sociedad de la información para el trabajo, el tiempo libre y la comunicación, con el fin de estar al día con el acontecer educativo, a través del uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y para comunicar y participar en redes de colaboración mediante internet.

De acuerdo a todo lo antes expuesto, es importante indicar que se llevó a cabo dos actividades con el personal administrativo y académico en la cual la investigadora de este trabajo realizó la primera reunión a través de los registros en las actas de cada sesión llevadas a cabo por la docente investigadora al momento de realizar la reunión con la estrategia investigativa Grupo Focal, en la cual por espacio de una hora, en la biblioteca de la Institución Educativa se discutió una serie de aspectos pertinentes al objetivo 3, de esta investigación tales como:

Describir el uso de las TIC en el desarrollo de la gestión académica y administrativa para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la IE San José, y la segunda reunión del grupo focal, de igual manera con el personal administrativo y académico seleccionados como informantes claves en este proceso investigativo para el objetivo 4, valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la IE San José, a continuación, se presentan los resultados de la primera reunión.

El propósito de reunir a los miembros o informantes claves de la gestión académica y administrativa, para efectos de este trabajo, sin duda, era conformar un espacio para la reflexión donde se generaron una lluvia de ideas para la promoción el uso de las TIC, discutiendo sobre las fortalezas y limitaciones que han tenido en este proceso educativo virtual de los últimos dos años, considerando los elementos que favorecen la cultura comunicacional, desde luego el uso de las Tics y el manejo de las relaciones interpersonales en la institución, a continuación se exponen los detalles de esta primera reunión con el grupo focal, para desarrollar el objetivo 3 de la investigación el cual se refiere a describir el uso de las Tics en el desarrollo de la gestión académica y administrativa en la IE San José.

Tabla 5

Resultados de la Primera Reunión Grupo Focal de la Gestión Administrativa y Académica

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes de acuerdo a sus experiencias y conocimientos.
1. Fortaleza en este tiempo de Pandemia en el uso de las Tics	Administrativos: manifestó el Rector, tener un equipo de trabajo unido y dispuesto a desempeñar sus funciones en la nueva normalidad, y cuando fuera necesario con las normas de bio seguridad acudir al colegio, a su vez las tres secretarías presentes comentaron que en todo momento se sintieron tomadas en cuenta y motivadas a realizar su labor. Además, a través de las Tic acordaron estar en comunicación para realizar su trabajo, sobre todo el teléfono, crearon un grupo en WhatsApp para estar informadas, otra fortaleza fue el correo electrónico a través de él se emitían los recaudos y lineamientos a seguir en las actividades, el rector solicitó al personal a su cargo, estar pendiente de cada miembro de la institución que no tuviera internet o un teléfono inteligente y lo notificara para resolver la situación. Otra fortaleza

Unidad de análisis	Descripción del evento Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas: fue el plan operativo que se elaboró para recabar información sobre la situación educativa y económica de todos los alumnos, asimismo se hicieron reuniones por Meet, para llevar a cabo conversaciones en línea. Académicos: participaron de reuniones virtuales y estuvieron dispuestos a realizar el proceso educativo desde sus casas y si era necesario se trasladaban al plantel. Se aplica un modelo de gestión democrática, porque los miembros participamos en la toma de decisiones, como antes lo mencioné, se estudian las propuestas e iniciativas, se acuerdan entre los miembros directivos, se ponen en contexto con los docentes, se hacen ajustes, se crean acciones, se asignan responsabilidades y las ejecutamos, de igual forma, luego de este proceso también se hacen reuniones en donde se identifican ventajas y desventajas, se ajustan y se fortalece lo que se esté ejecutando, este modelo gerencial ha funcionado siempre y sigue estando en práctica ya que promueve la participación y genera una cultura comunicacional efectiva entre los miembros de la institución.
2. Limitaciones en el uso de las Tics	La limitación principal fue la conectividad sobre todo de los docentes con sus alumnos, ya que no todos tenían internet, todos los días, algunos compraban plan para su teléfono por un tiempo limitado, ósea la mayor dificultad fue con los estudiantes y padres. En lo académico también era notorio que no todos los estudiantes mantenían el mismo interés por sus aprendizajes, al principio de la Pandemia bajo mucho el rendimiento en cuanto a la presentación de actividades, evaluaciones y comunicación con los docentes. Una debilidad está en el proceso evaluativo que aun cuando se lleva a a cabo de forma sumativa, es decir, se le informa a los estudiantes de sus logros, sin embargo, se requiere mejorar en este aspecto, nuestra evaluación de la gestión administrativa y académica ya requiere aplicar nuevos modelos innovadores y acordes a la virtualidad, lo cual requiere mayor rigurosidad, control y seguimiento.

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas:
3. Prioridad en los contenidos	La prioridad en los contenidos por la eventualidad del proceso educativo, es decir, pasar de lo presencial a lo virtual, por un lado fue positivo ya que utilizaron las Tic pero por otro lado, se realizó una reducción en el tiempo de clase, por lo que los contenidos se desarrollaron en áreas como Matemáticas, y Lenguaje básicamente.
4. Compartir recursos en línea	Si se comparten los recursos en línea sobre todo a través del teléfono y la computadora, manifestó el personal administrativo, los docentes también afirmaron utilizar recursos informáticos generando entre ellos ideas para resolver los problemas de entrega de tareas, falta de conectividad y poca colaboración de los padres en este proceso educativo, ya que obviamente esta comunidad ha tenido poca asistencia a la escuela y ahora con la Pandemia se han retirado más.
5. Redes de conocimientos	Los administrativos respondieron que, si mantienen una comunicación con el rector y entre ellos, sin embargo, los docentes dijeron que a veces utilizaban las Tic para fortalecer las relaciones interpersonales entre el equipo de profesores, es decir, no con todos se pudo mantener la comunicación en línea.
6. Aprovechamiento del tiempo	Todos manifestaron utilizar el tiempo de forma proactiva, comentaron el personal administrativo que se pueden automatizar tareas y rutinas y el personal docente manifestó que con los estudiantes a distancia el tiempo se hacía más extenso, que no todos se conectaban a la misma hora y que en muchas ocasiones, querían hablar o preguntara algo al docente a cualquier hora, en este aspecto fue un aprendizaje que llevo a que se adaptaran a los medios disponibles y a las horas pautadas para la clase.

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes
	Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas:
7. Uso de aplicaciones informáticas.	Si se usan las aplicaciones informáticas en el personal administrativo y en el académico manifestaron utilizar WhatsApp y correo electrónico. Esta gestión se promueve a través de la ejecución de los proyectos transversales obligatorios, pero también se apoya a los maestros que muestran iniciativas frente a las dificultades dentro de los procesos pedagógicos que buscan generar nuevas experiencias desde el aula.
8. Reducción de las cargas administrativas	Los administrativos consideran que se reducen las cargas al sistematizar la información y usar las Tic El personal académico considera que tienen que reformular los tiempos para optimizar los procesos de aprendizajes. Ante la situación vivida a raíz de la Pandemia mundial, y después del aislamiento social, se está implementando actualmente un plan de alternancia para promover el regreso a la presencialidad, tomando las medidas de bioseguridad, con la comunidad educativa en general, para esto se implementó el siguiente horario de asistencia a la institución: lunes y miércoles grados 6 y 8, martes y jueves 7 y 9, lunes, miércoles y jueves 10 modalidad técnica y grado 11 de lunes a viernes. También es importante destacar que existe en el plantel la modalidad: técnica de diseño industrial, electricidad e informática de 9 grado a 11.

Fuente: Elaboración propia (2021)

De acuerdo a la información obtenida y que se puede observar a través de la tabla 5, la cual contiene los aspectos discutidos en la actividad grupal con las participantes seleccionados de la gestión académica y administrativa de la institución San José, y para darle respuesta al objetivo 3 de esta investigación: Promover el uso de las TIC en el desarrollo de la gestión académica y administrativa en la IE San José, a continuación se extrae las ideas principales manifestadas por los informantes claves en este proceso de construcción del conocimiento,

considerando las categorías del estudio el uso de las tics y la cultura comunicacional para el intercambio de las relaciones interpersonales de la institución educativa.

En cuanto a lo académico, participaron de reuniones virtuales y estuvieron dispuestos a realizar el proceso educativo desde sus casas y si era necesario se trasladaban al plantel. Se aplicó un modelo de gestión democrática, porque los miembros participamos en la toma de decisiones, lo cual ayudo a la participación del personal en las actividades planificadas, en la organización, y ejecución del proyecto del plantel.

Entre las limitaciones principales están: la conectividad sobre todo de los docentes con sus alumnos, ya que no todos tenían internet, todos los días, algunos compraban plan para su teléfono por un tiempo limitado, ósea la mayor dificultad fue con los estudiantes y padres. En lo académico también era notorio que no todos los estudiantes mantenían el mismo interés por sus aprendizajes, al principio de la Pandemia bajo mucho el rendimiento en cuanto a la presentación de actividades, evaluaciones y comunicación con los docentes.

En correspondencia con lo anterior, cabe destacar que tanto las fortalezas como las debilidades del proceso educativo, fueron tomadas en cuenta para avanzar en el trabajo pedagógico, es decir, las circunstancias que la comunidad estaba pasando, y que implicaron un mayor esfuerzo de todos desde las familias, la dirección del plantel docente y estudiantes se sensibilizaron a mantener un ambiente de aprendizaje, la motivación fue un pilar fundamental y la disposición a colaborar del equipo de trabajo a las personas vulnerables económicamente para mantener la conectividad y fluidez del proceso, se sostuvo una comunicación constante que facilito los procesos de aprendizaje.

En cuanto a la prioridad de los contenidos y el uso de las tics fue interesante ya que manifiestan los informantes que se realizó un plan especial de atención a las cátedras de matemáticas y lenguaje todas asistidas por las tics, al priorizar contenidos se les insistió que

fueran significativos los temas seleccionados, el material de apoyo, la elaboración de guías pedagógicas, tareas, evaluaciones en línea, de esta manera se logró promover el uso de las tics durante todo el proceso educativo, en las actividades preinstruccional o de inicio, las de desarrollo y las de cierre o para calificar lo aprendido.

Ahora bien, en cuanto a utilizar las fuentes de comunicación a través de las redes de conocimientos, es decir, la manera efectiva de comunicarse en línea, estas se constituyeron el norte en el trabajo en ambas gestiones de la institución ya que utilizaron las tics para realizar sus tareas, sin embargo, es importante aclarar que al principio de la pandemia COVID 19, el intercambio personal si sufrió un aislamiento ya que no se asistía a la institución en programas de apoyo relacionados con la conectividad segura y permanente, sin embargo, conforme fue avanzando las clases virtuales, se fue generando en la institución estrategias de apoyo a las familias con estudiantes que tenían problemas para una comunicación permanente a través sobre todo de los grupos del WhatsApp que fueron creados con esa función de acercar a los miembros de la institución, en estos procesos educativos.

Ahora bien, en cuanto a los aspectos: Uso de aplicaciones informáticas y Reducción de las cargas administrativas, ciertamente los informantes manifestaron que se ajustaron los horarios de atención a los estudiantes en el año 2019 y 2020 todo fue virtual, que es prácticamente el tiempo de realización de este trabajo de investigación, la gestión académica y administrativa tuvo lugar a través de las Tics, y ya en el 2021, con el plan de alternancia se ha retomado la presencialidad a la institución, lo cual ha permitido promover y valorar el uso de las Tics, además de reconocer que ha sido una experiencia de mucho aprendizaje en el uso del computador, plataformas digitales, buscadores de contenidos investigativos, revisión de videos y material novedoso en línea, y el uso de las redes sociales.

Tabla 6*Resultados Sesión 2 Grupo Focal*

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes
1.-Aspectos significativos alcanzados con el uso de las Tics.	Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas: Administrativos: Agilidad en los procesos, brindan flexibilidad y la habilidad para responder al trabajo requerido en menor tiempo en la institución. Cómo Coordinador cuento con el apoyo de los otros directivos para liderar y tomar decisiones correspondientes al cargo, por lo general, se socializan en el equipo directivo, luego al equipo de maestros y se acuerdan las acciones a seguir. Hay un respaldo y credibilidad dentro de la comunidad frente a las decisiones que se toman. Académicos: Comunicación constante con nuestros estudiantes, se facilita la comprensión y como consecuencia, los contenidos se asimilan más rápido. Motivación que hace que los alumnos y alumnas mantengan la atención más fácilmente. El PEI fue construido por cuerpo de docentes de la institución, teniendo en cuenta las necesidades del contexto y la visión institucional, de igual manera los ajustes al plan de estudios y diseño curricular se hace anualmente con la participación de los maestros. Un maestro abierto al cambio, con mente abierta y con unas metas claras frente al quehacer pedagógico, de tal forma que integre los diferentes criterios al momento de ejercer su función y de llevar a la práctica su trabajo. Es también fundamental su capacidad para trabajar en equipo, la consecución de metas comunes y el liderazgo que le imprima a su labor.
2.-Que se puede hacer para resolver las	Continuar con el trabajo en equipo, pensando en el bienestar de nuestra comunidad, para seguir propiciando un entorno seguro para todos los educadores, personal de escuelas y estudiantes, y promover la confianza y la seguridad.

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes
Limitaciones encontradas en este tiempo de Pandemia.	Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas: No hay una plena satisfacción, en especial, en los tiempos en que vivimos, se hace lo que se puede con lo que se cuenta, pero no se escatima en recursos para apoyar las actividades orientadas a generar aprendizajes significativos en los estudiantes. Es necesario y se están llevando a cabo acciones para fortalecer este aspecto.
3. Ideas para valorar el uso de las Tics	Identificar las ventajas profesionales de cada uno de los maestros, ubicarlos donde se desempeñen mejor, teniendo en cuenta, su perfil, empatía con los grupos de edades a los que se enfrenta; crear equipos de trabajo en donde los maestros se apoyen y construyan entre ellos las acciones desde sus respectivas áreas; identificar las fortalezas y debilidades que presenta el proyecto educativo teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones internas y externas; crear rutas de mejoramiento académico focalizada en los aprendizajes de los estudiantes.
4. Compartir recursos en línea	Promover la utilización de los medios de comunicación (Facebook, Instagram, Twitter) más usados por nuestros estudiantes y comunidad, para informar, socializar y compartir temas de interés. Al compartir en las redes sociales las actividades pedagógicas, escuela, familia y comunidad a través de las tics se han integrado con un solo propósito desarrollar cabalmente el proceso educativo. Sí, el uso de las Tic en estos tiempos de Pandemia ha sido, uno de los pilares fuertes, ya que cada uno de los integrantes del equipo se siente comprometido y parte activa dentro de la comunidad, buscan cumplir a cabalidad con las tareas asignadas y eso genera un ambiente de compromiso y responsabilidad que se permea como ejemplo en los estudiantes, quienes se sienten a gusto apoyándonos en las actividades. Se educa para la vida.

Unidad de análisis	Descripción del evento. Aportes
	Los participantes realizaron sus aportes de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, expresando las siguientes ideas:
5. Que otras plataformas digitales se pueden utilizar en la Institución Educativa	Email o correo electrónico, es muy efectivo en cuanto a dar información e incluso para mantener a los padres al tanto de las noticias o novedades Redes sociales, ya que de una manera rápida podemos transmitir mensajes y aumentan la exposición que tiene un colegio. Sus ventajas son que sirven como plataforma de investigación (permiten monitorear a los padres o alumnos para conocer sus intereses y quejas incluso) y al publicar datos informativos demuestras tu conocimiento en el área de la educación. Página web, es esencial como ancla para padres, alumnos y maestros. Puede ser la plataforma principal a través de la cual transmites mensajes oficiales, boletines informativos y noticias. Blog, son plataformas digitales importantes para acercarse a padres o alumnos que quieran informarse acerca de temas relacionados con el colegio, la educación o similares.

Fuente: *Elaboración propia (2021)*

Análisis de la información recabada en el grupo focal para darle respuesta al Objetivo 4 Valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la IE San José, en cuanto a los aspectos significativos alcanzados con el uso de las Tics, los docentes y el personal administrativo coinciden en: en cuanto a la cultura comunicacional en la institución hay hechos que evidencian que los procesos gerenciales y académicos fluyen efectivamente ya que los informantes manifiestan, agilidad en los procesos de información, a través de las tics existe flexibilidad en la dirección y coordinación para responder al trabajo requerido en menor tiempo en la institución, expresa el Coordinador: Cuento con el apoyo del directivo para liderar y tomar decisiones correspondientes al cargo, por lo general, se socializan en el equipo directivo, luego al equipo de maestros y se acuerdan las acciones a seguir con el resto de estudiantes y familias miembros de la comunidad educativa.

Aunado a lo anterior, los docentes manifestaron: hay una comunicación constante con nuestros estudiantes, se facilita la comprensión y como consecuencia, los contenidos se asimilan más rápido. Motivación que hace que los alumnos y alumnas mantengan la atención más fácilmente durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, con esta afirmación, se evidencia que en cuanto a las relaciones interpersonales que mantienen los docentes con sus estudiantes existe una fluidez en los procesos comunicacionales lo que fortalece la asimilación de los contenidos estudiados.

Ahora bien, se destaca esta idea: Un maestro abierto al cambio, con mente abierta y con unas metas claras frente al quehacer pedagógico, de tal forma que integre los diferentes criterios al momento de ejercer su función y de llevar a la práctica su trabajo, estas palabras expuestas en el grupo focal de los informantes claves académicos con la investigadora donde manifestaron: es interesante ya que con el uso de las tics, la mentalidad y disposición tanto para el que enseña como para el que aprende o gerencia un proceso es fundamental, es decir, querer hacer algo ya es una actitud positiva que abre puertas al conocimiento, y en la institución San José, los procesos educativos mientras la Pandemia se llevaron a cabo con dificultades por las circunstancias en la que se presentó el problema de aislamiento, pero fue una experiencia significativa que al final trajo logros en el aprendizaje para toda la gestión tanto académica como administrativa.

De manera que para, resolver las limitaciones encontradas en este tiempo de Pandemia, manifiestan los entrevistados: Continuar con el trabajo en equipo, pensando en el bienestar de nuestra comunidad, para seguir propiciando un entorno seguro para todos los educadores, personal de escuelas y estudiantes, y promover la confianza y la seguridad, respuesta interesante ya que deja ver que no es conformismo por lo que ha pasado en los últimos dos años, y ciertamente este trabajo no es un análisis de la Pandemia, pero se llevó a cabo su desarrollo, en

estas circunstancias de cambio educativo por las políticas educativas tomadas en cuenta de acuerdo a la nueva normalidad en la institución y comunidad, o en el país entero.

Ahora bien, esto significa que la gestión académica y administrativa se concentró en resolver los problemas de conectividad, equipos, tecnologías necesarias para emprender un proceso virtual que no se llevaba antes del 2019 hasta la fecha 2021, se realizó haciendo campañas de difusión sobre el uso de las Tics en la institución para reunir ayudas económicas que permitieran resolver problemas de conectividad en aquellos hogares vulnerables, es decir en estudiantes con menos recursos tecnológicos, ropa, alimentos y recargas a teléfonos inteligentes.

Además, con el grupo institucional llamado “Agentes de Paz”, se lideraron acciones para la solución de problemas de la comunidad, en pro de una sana convivencia en el entorno educativo donde los proyectos de la institución se promueven con el fin de asistir a los padres y representantes en la tarea de colaborar o acompañar en estos procesos virtuales desde su casa, en aquellas tareas que se les dificulte entender o participar con sus hijos.

En ese sentido, las ideas para valorar el uso de las Tics en este contexto educativo son en primer lugar que el computador dejó de ser una máquina ajena y lejana, que solo se usaba para hacer documentos de vez en cuando, y se convirtió en la mano derecha de todo el personal académico, administrativo, educandos y familias como apoyo en las actividades de enseñanza y aprendizaje, el teléfono inteligente, las redes sociales sobre todo el WhatsApp, correo electrónico, el computador, la conectividad con internet con buscadores para investigar como Google conformaron un anillo de seguridad en las labores diarias, el uso de las TIC pasó de ser esporádica a permanente, lo cual permitió el desarrollo de competencias, tecnológicas, comunicativas y de investigación, permitiendo priorizar contenidos, crear contenidos novedosos, y compartir estos conocimientos en una comunidad educativa dinámica.

Además los informantes manifestaron, entre sus logros en el uso de las tics: Identificar las ventajas profesionales de cada uno de los maestros, ubicarlos donde se desempeñen mejor, teniendo en cuenta su perfil, empatía con los grupos de edades a los que se enfrenta; crear equipos de trabajo en donde los maestros se apoyen y construyan entre ellos las acciones desde sus respectivas áreas; identificar las fortalezas y debilidades que presenta el proyecto educativo teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones internas y externas; crear rutas de mejoramiento académico focalizada en los aprendizajes de los estudiantes, todo ello en función de la experiencia vivida y la realidad que tuvieron que abordar durante este proceso de construcción del conocimiento en pro de fortalecer la cultura organizacional y con ellas las relaciones interpersonales de los miembros de la organización en su gestión académica y administrativa.

Asimismo, compartir recursos en línea y utilizar plataformas digitales en la Institución Educativa, en el grupo focal las ideas más relevantes son: la utilización de los medios de comunicación (Facebook, Instagram, Twitter) más usados por nuestros estudiantes y comunidad, para informar, socializar y compartir temas de interés, permitieron, generar uno de los pilares fuertes para la educación virtual como fue mantener una comunicación constante y fluida ya que cada uno de los integrantes del equipo se sintió comprometido y parte activa dentro de la comunidad, buscando cumplir a cabalidad con las tareas asignadas y eso generó un ambiente de participación y responsabilidad que se permea como ejemplo en los estudiantes, quienes se sienten a gusto apoyándonos en las actividades. Se educa para la vida.

Además, a través de estas plataformas digitales sociales se promovió la investigación permitiendo monitorear a los padres o alumnos para conocer sus intereses y quejas incluso al publicar datos informativos que evidenciaban no solo sus tareas sino la integración con sus padres en la solución de problemas de carácter pedagógico, el uso de las redes sociales hizo

posible transmitir mensajes oficiales, boletines informativos y noticias entre los miembros de la institución, siendo un vehículo efectivo de información en el área de la educación.

A continuación, se presentan imágenes de los mensajes intercambiados en la gestión académica y administrativa entre los miembros de la Institución Educativa San José del municipio de la Paz, en el departamento del Cesar.

Presentación de la Interpretación, Contrastación y Generación del Nuevo Conocimiento

De acuerdo a lo anterior, y considerando el paradigma seleccionado para efecto de esta investigación como es el humanístico-interpretativo, según Sandín (2013), se basa en la integración dialéctica sujeto- objeto, lo cual consiste en acercar lo más posible a las personas, a la situación o fenómeno que se está estudiando para así comprender, explicar e interpretar con profundidad y detalle lo que está sucediendo y qué significa lo que sucede para cada una y cada uno de los sujetos aquí investigados a continuación se presenta la triangulación de la información, en una matriz que presenta las ideas o hallazgos significativos de los informantes, los referentes teóricos seleccionados y los aportes de la experiencia y juicio crítico de los conocimientos de la investigadora en este proceso investigativo.

Ahora bien, también es preciso destacar que esta última etapa cooperativa y dialógica en el análisis de los resultados se corresponde con la intención real de responder a la pregunta de investigación como es: ¿Cómo promover la cultura comunicacional en el uso de las TIC'S a través de la aplicación de estrategias pedagógicas que fortalezcan las relaciones interpersonales en la Institución Educativa San José?, los propósitos u objetivos que condujeron el estudio y brindaron la oportunidad para generar aportes en la promoción y valoración de las tecnologías de la información y la cultura comunicacional como un medio para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en una comunidad educativa del municipio de La Paz, Cesar.

Tabla 7*Interpretación, Contrastación y Generación del Nuevo Conocimiento*

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes
Caracterizar el uso de las TICS	Gestión académica	Delors (1996), los docentes y en general todo el personal que forman parte de las instituciones educativas estén actualizándose y se apropien de una cultura digital, que le permita estar en un alto nivel de desempeño en todas aquellas actividades que así lo requieran.	El conocimiento y uso de las redes sociales en el aula permite el desarrollo de la cultura comunicacional en la cual se abre un mundo donde la comunicación y la información es constante, por tanto, los docentes en su gestión, conocen, y utilizan las herramientas comunicativas fomentando su objetivo didáctico.	Las experiencias enseñan y ciertamente a partir del aislamiento social y la nueva normalidad vivida en estos últimos años llevaron de pasar de una presencialidad a la virtualidad esto trajo serios problemas al principio de conectividad, falta de equipos sobre todo teléfonos inteligentes, toda esta situación trajo como consecuencia no solo el cambio de actitud para estar dispuestos a un aprendizaje y a un salto evolutivo como institución desde la gerencia hasta las familias de la comunidad educativa, por lo que las características de
		La identidad digital del docente y de sus procesos educativos, incluso los educandos, se refiere a la protección de la información, la cuenta el correo electrónico y demás elementos con los cuales se envía y recibe información.		

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes
Caracterizar el uso de las TICS	Gestión académica			la gestión académica y administrativa se basó en un desempeño acorde a las circunstancias, adaptándose y resolviendo problemas de conectividad sobre todo y de adecuación de horarios en la jornada laboral.
		El Plan Nacional Decenal de Educación (PNDE, 2008-2018), pretende el fortalecimiento de procesos pedagógicos y administrativos a través de las TIC; por su parte, el Ministerio de Educación, tiene políticas nacionales tendientes al uso de estrategias	Manifestó el Rector, tener un equipo de trabajo unido y dispuesto a desempeñar sus funciones en la nueva normalidad, y cuando fuera necesario con las normas de bio seguridad acudir al colegio, a su vez las tres secretarías presentes comentaron que en todo momento se sintieron tomadas en cuenta y motivadas a realizar su labor.	Asimismo, la gestión administrativa encabezada por el rector, dieron muestras de interacción y participación en la solución de problemas emergentes en el proceso educativo, por su parte las autoridades competentes educativas realizaron trabajos en la institución relacionados con la instalación de plataforma digital en línea que favorecieron la comunicación organizacional.

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
Estrategias para la construcción de la cultura comunicacional	Comunicativa Tecnológicas investigativas	Duarte (2016) establece que son Un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.	Las estrategias manejadas en la institución tienen que ver con la optimización de contenidos virtuales, en la que utilizan materiales elaborados por los docentes como guías de apoyo. En lo tecnológico el trabajo se concentra en identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar la información digital, evaluando su finalidad y relevancia y en lo investigativo sirven de apoyo en la búsqueda de información y elaboración de proyectos o trabajos escritos	Se utilizaron diversas estrategias en este proceso virtual, al utilizar la comunidad educativa las Tics, sobre todo, como refiere Duarte (2016) y los informantes lectura, almacenamiento, procesamiento, creación de materiales o contenidos y lo más importante la socialización en la cual se compartían los mensajes y recursos en línea.

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
Promoción del uso de las Tics	Gestión académica y administrativa	Monroy y Restrepo (2010), la interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre todos y cada uno del personal que integran una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad, de manera que en la institución educativa se lleven a cabo las funciones docentes, gerenciales y administrativas de forma eficiente y efectivas.	Es la tecnología blanda los procesos de educación y formación el conocimiento y la tecnología dura los equipos, en ambas direcciones los actores educativos deben prepararse para utilizar las tics en educación con éxito.	El trabajo de promoción de las Tics está directamente relacionado con su utilidad, y sobre todo con los procesos de conocimiento de la tecnología blanda que es la formación y actualización y la tecnología dura que es los equipos, en ese sentido este proceso de investigación y a la vez de intercambio de saberes en el campo tecnológico, académico y administrativo, han redundado en un crecimiento institucional, es cierto que las pruebas enseñan y vivir un proceso educativo virtual

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
				aunque no estábamos preparados ha sido positivo y muy enriquecedor, ya que todos han tenido que aprender desde su realidad, intereses y necesidades a utilizar las redes sociales, el correo electrónico que quien no lo tenía lo pudo crear y utilizar, a investigar en Google y así tener una serie de experiencias con las Tics.
Valoración del uso de las Tics	Gestión académica y administrativa	Coll y Monereo (2016) es un conjunto de tecnologías que sirve de mediadora entre los educandos y los educadores en las diferentes áreas del conocimiento, las mismas son utilizadas por los gerentes, personal administrativo como	Las TIC en la mediación, busca que la tecnología amplíe la función y relación entre el docente, estudiante y contenido, a través de un tratamiento pedagógico	De acuerdo a lo antes expuesto, desde luego que en la gestión académica y administrativa que involucra al personal que labora en la Institución Educativa San José, se valora hoy día el uso de las Tics el personal manifestó utilizarlas diariamente, resolver los problemas

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
Valoración del uso de las Tics	Gestión académica y administrativa	apoyo en la dirección, control de las actividades que se llevan a cabo en la organización, ayudando de esta manera al desarrollo efectivo de los procesos de aprendizajes significativos de los educandos, con lo cual se espera mejorar la calidad de la enseñanza en las instituciones educativas. También Semenov (2005), refiere la competencia digital “es el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la información y comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el tiempo libre, la inclusión y la participación en la sociedad” (p.56)		de carácter pedagógico o tecnológico en el proceso educativo y consciente de que las Tics son un recurso valioso mediador en el aprendizaje y en la transmisión de contenidos, se destaca que una vez adaptados a la nueva normalidad que tiene que ver con el plan de alternancia implementado en la institución, el refuerzo en las áreas motoras como son matemáticas y lenguaje, en el pensamiento crítico, y en el manejo de informaciones significativas para la elaboración de proyectos educativos, se puede decir que hay una actitud positiva en la generación de una cultura comunicacional eficiente la cual está sustentada en las nuevas tecnologías y

Categoría	Su bca teg orí a	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
				en pedagogías emergentes practicas basadas en solución de problemas a través de equipos colaborativos desarrollados en la institución.
Cultura comunicacional	1	Castell (2016), que refiere la cultura comunicacional “es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en símbolos, mitos, el lenguaje, comportamientos que constituye un marco de referencia compartido en todo lo que hace y se piensa en una organización” (p, 87)	La comunicación es el hilo conductor que permite la fluidez del pensamiento y lleva a la acción y cultura es la representación real en cada grupo social	La cultura se puede apreciar o evidenciar en los cambios o acciones de los miembros de una comunidad, de acuerdo a esta idea se puede decir, que la gestión académica y administrativa estudiada, evidencian en sus actividades diarias una cultura comunicacional, activa, dinámica que fluye, donde sus miembros a través de los canales virtuales que han creado como grupos de WhatsApp mantiene el hilo

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
Cultura comunicacional	1			conductor de intercambio de información en todos los niveles, grados y departamentos de la institución, esto también se pudo observar a través de la disposición en cuanto a sus valores, creencias, intereses, limitaciones y fortalezas en cada una de la gestión que se lleva en la I. E. San José.
Relaciones interpersonales en los entornos educativos virtuales.		Según Osorio (2016), los entornos digitales consisten “en un conjunto de facilidades informáticas y telemáticas para la comunicación y el intercambio de información en el que se desarrollan procesos de	El uso de las Tic en estos tiempos de Pandemia ha sido, uno de los pilares fuertes, ya que cada uno de los integrantes del equipo se siente comprometido y parte activa dentro de la comunidad,	El modelo educativo virtual se puede decir que se está llevando en la I.E. San José, obedece en parte a la situación generada por el Covid 19, lo que ha implicado un entorno basado en información y la valoración en todo momento del uso de

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central recabada	Generación del nuevo conocimiento. Aportes.
Relaciones interpersonal es en los entornos educativos virtuales.		enseñanza – aprendizaje, donde están presentes la interacción social (p. 12),	tareas asignadas y buscan cumplir a cabalidad con las eso genera un ambiente de compromiso y responsabilidad que se permea como ejemplo en los estudiantes, quienes se sienten a gusto apoyándonos en las actividades. Se educa para la vida	las Tics en esta institución cambios a nivel no presencial lo cual fue llevando hasta la actualidad y prácticamente durante la recolección de datos de esta investigación, por lo que remite a procesos educativos vinculados directamente con el uso de las Tics, esta situación desde luego, fue una fortaleza más que debilidad, ya que fue pertinente el estudio sobre el uso de las TIC en estos entornos virtuales.

Fuente: Elaboración propia 2021).

De acuerdo a los análisis expuestos en la gestión administrativa los problemas que inicialmente estaban presentes en la institución educativa San José como eran un desorden en el plano de registro, almacenamiento y envío de documentos, lo que conllevó a un bajo nivel de

productividad, también pérdida de la retroalimentación o feed back, llevando a presentar el personal, resistencia en la entrega de recaudos o actividades educativas asignadas a tiempo, luego de realizar las entrevistas y observaciones al respecto, se pudo evidenciar que se solventaron estos problemas, por una parte la instalación de nuevos programas tecnológicos como OLAN y capacitación al personal, también el apoyo de un equipo de trabajo colaborativo en las funciones gerenciales permitieron un avance en el uso de las tics y en una cultura comunicacional dinámica, que está más centrada en procesos comunicativos asertivos.

Ahora bien, en lo académico, se puede decir que los informantes manifestaron una disposición a colaborar en la solución de problemas relacionados con la conectividad, internet, y uso de teléfonos inteligentes, es decir, el porcentaje de actividades apoyadas por estos dispositivos móviles y en especial por las redes sociales es alto, lo que significa que el WhatsApp es uno de los recursos tecnológicos de mayor uso en las gestiones institucionales ya que a través del teléfono se mantiene la comunicación con todo los miembros de la institución en el proceso educativo.

No obstante, Google en el desarrollo de investigaciones, y tareas o trabajos escritos, también se constituye como uno de los pilares en el uso de las tics, al igual que YouTube para ver videos y subir contenidos educativos, TAC según los informantes es una plataforma en línea interesante que se lleva en la institución y desde la cual se puede producir, compartir, monitorear, evaluar, y fortalecer el proceso educativo o el trabajo académico desde la casa, es decir, debido a la virtualidad de las clases, con esta plataforma todos los docentes, coordinador, y rector han planificado, dirigido, organizado y controlado o supervisado la gestión académica y administrativa en la institución.

Por consiguiente, una vez efectuada la triangulación desde los aportes realizados por los informantes claves, los referentes teóricos analizados acerca del uso de las Tics y la cultura comunicacional se pudo obtener la posición crítica interpretativa directamente de la realidad educativa, como aportes de este estudio, los cuales se presentan como unas líneas de acción para el fortalecimiento de las gestiones académicas y administrativas a partir del uso de las tics, que se traduzca además, en una cultura de la Educomunicación con el fin de proponer lineamientos teóricos – prácticos para el mejoramiento de las relaciones interpersonales a través del uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto educativo San José.

Teorización desde la praxis para el fortalecimiento de la cultura comunicacional de una nueva gestión académica y administrativa con el uso de las Tics en la Institución educativa San José.

El proceso de teorización partió de la interpretación intersubjetiva realizada por el investigador, luego de la integración de los aportes realizados de los informantes y los referentes teóricos a fin de promover una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa en la institución. Desde esta perspectiva, la combinación de la praxis con la dialógica permite sistematizar las experiencias de los colectivos para transformar ellos mismos su realidad en la medida que tomen conciencia de donde están y hacia dónde van, asumiendo los problemas que diariamente enfrentan como agentes educativos y sobre todo dispuestos a crecer profesionalmente y a tener un clima óptico para el ejercicio de sus funciones educativas.

En ese sentido, tanto las tics como las relaciones interpersonales, específicamente en cuanto a comunicación efectiva se refiere, el presente modelo no solo emerge de las experiencias y contenidos antes mencionados, sino también queriendo dar respuestas a los nudos críticos que

motivaron esta investigación, como fueron en su momento: el personal de la institución no utiliza las redes sociales como WhatsApp, YouTube, correo electrónico en actividades diarias educativas, sea porque no lo revisan periódicamente o porque no existe una cultura creada en el uso de estas tecnologías ya que en muchos casos no dan respuesta a tiempo a la información enviada, desconocen que este es un gran vehículo para hacer oficial las informaciones al personal sin embargo no se utiliza de esta manera, lo cual es una forma de detención la comunicación esto se evidencia en la desinformación del personal en asuntos administrativos y académicos importantes

Otro nodo crítico es la poca dotación de equipos inteligentes esta situación origina por un lado el mal uso de los equipos, ósea los tienen pero no le dan el uso indicado sacándole provecho o utilidad a sus funciones y por el otro docentes que saben usarlo pero no los tienen, impiden el trabajo armónico a partir de principios de negociación y escucha efectiva, interfiriendo en las relaciones interpersonales, lo que conlleva a que la cultura comunicacional se ve afectada, esto es, la hostilidad, impaciencia, desmotivación, confusión en muchos casos sobre las directrices del trabajo a realizar ya que no hay una comunicación clara lo que puede ocasionar una disminución en las actividades que se llevan a cabo, impactando en la imagen y productividad del centro educativo.

Ahora bien, estos problemas que son parte de la descripción de la institución, a través de los informantes se conoció que han cambiado en el sentido que se instalaron en el plantel las tecnologías necesarias para la cobertura digital necesaria, también se evidenció la disposición como ya se ha dicho del personal en cuanto a conectividad en línea y recursos para colaborar con los casos de estudiantes vulnerables sin equipos tecnológicos ordenador o teléfonos.

Por tanto, aun cuando se puede decir, que el uso de las tics ha sido un proceso de construcción de la gestión del recurso humano del colegio, sin embargo, aún es importante

generar el siguiente modelo, que seguirá fortaleciendo las categorías del estudio, como son uso de las Tics y cultura comunicacional, ya que la complejidad del proceso de aprendizaje demanda esfuerzos permanentes, formación, dotación de nuevos equipos para cumplir cabalmente con todos los casos necesitados y familias con bajos recursos socio económicos de la comunidad.

Presentación de las líneas de acción o modelo generado para el uso de las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un medio para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales en una Comunidad Educativa del Municipio de la Paz, Cesar, Colombia.

Figura 1

Modelo Generado para el Uso de las Tics y la Cultura Comunicacional como un Medio para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Es obvio que el desarrollo de líneas de acción por una parte son el fruto del esfuerzo de la realización de este estudio, también la reflexión constante de la investigadora en materia no solo teórica sino también metodológica a la hora de proponer un modelo que reúna las dimensiones

de una pedagogía emergente necesarias en este momento histórico cultural, sino también una ruta tecnológica que contribuya a una gestión académica y administrativa humanizadora y en el marco de una psicología positiva que esté centrada más en soluciones que en problemas, y en ver primero el lado humano de cada miembro de la institución y luego el de su función o rol.

Idea generadora

En ese sentido la idea generadora de este modelo es: la formación o el acompañamiento en la gestión académica y administrativa, de un nuevo profesional, consciente y dispuesto, proactivo, con la capacidad de transformar su entorno hacia la prosperidad y desarrollo, ver en cada miembro de la institución su potencial humano desde su valor como persona primero, y luego en su imagen corporativa, esto es su potencial profesional que en equipo la suma de las partes sea más que lo individual. Se quiere generar una cultura comunicacional centrada en la idea de ver el bosque y los árboles, es decir, una filosofía humanista desde la cosmovisión de una organización que quiere surgir, y estar a la vanguardia de una cobertura y calidad educativa que llegue a todos y en especial a los más necesitados de los espacios educativos estudiados.

Propósito

Por ello surge la iniciativa de un modelo educativo propio, producto de la investigación, el cual comprende unas líneas de acción basado en unos referentes centrado en los siguientes principios que constituyen el aporte Teórico básico: promover el desarrollo humano desde la pedagogía del Amor, en una psicología positiva, lo cual consiste en valorar las oportunidades, y con todo lo que se cuenta como recurso, promoviendo la solidaridad, la originalidad sobre todo en el manejo de contenidos en línea, equidad e inclusión de diferencias individuales, esto es, construir en cada clase o tarea, actividad, proyecto o responsabilidades una manera de ver las

cosas o paradigmas que permitan despertar y asumir el reto o desafío actual que conlleven a la participación y autonomía profesional.

Estrategias o rutas de acción en la gestión académica y administrativa.

Históricamente las instituciones educativas han tenido el rol, de acuerdo a lo pautado por el Estado y fundamentadas en teorías estructuradas, que orientan y dirigen la gestión académica y administrativa de las instituciones dependientes de las políticas educativas que rigen el país, las transformaciones y los cambios en el quehacer educativos no siempre vienen de la base hacia arriba sino todo lo contrario generalmente son lineamientos o temas de discusión a nivel nacional, como es el currículo o incluso en quienes diseñan las reformas educativas.

Ahora bien, el problema radica en la poca participación de las comunidades en actividades conjuntas con las instituciones educativas, sin embargo se puede decir a través de los resultados de esta investigación, que en los dos últimos años tiempo de desarrollo de este trabajo, las familias, gerencia, docentes y educandos se han integrado y participado en actividades pertinentes al cambio educativo, y lo más visible fue llegar a un cien (100 %) de virtualidad apoyados en las Tics en el proceso educativo en todos sus niveles, modalidades y entornos urbanos y rurales.

No obstante, con dificultades como ya se dijo en esta investigación, fortalezas y limitaciones, todas las directrices pedagógicas planteadas aquí son las orientaciones estratégicas generadas del discernimiento, experiencias y conocimientos en categorías como son: uso de las Tics, cultura comunicacional y fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la gestión académica y administrativa de la institución educativa San José, donde los miembros que allí comparten se empoderen de la transformación de su medio.

Así mismo, la construcción de una nueva cultura comunicacional desde las instituciones educativas representa sustituir la concepción individualista y mecanicista en el ejercicio de sus funciones por una gestión centrada en los siguientes aspectos: competencial digital, conectividad segura y permanente, metodologías de aprendizaje mediadas por las tics, estos cuatro pilares constituyen el centro de este modelo, donde el enfoque participativo propicia una mentalidad instaurada en la conciencia con una visión de un futuro próspero, autónomo y proactivo a nivel personal e institucional, y el desarrollo del potencial humano sea el hilo motor y conductor de los procesos educativos.

Promoción del Desarrollo Humano Como Base de la Cultura Comunicacional en Entornos Virtuales

Enfoque participativo. Las experiencias en educación en el ámbito tecnológico es debido en gran parte al uso de aplicaciones y contenidos digitales y la apropiación tecnológica, donde a través de un salto evolutivo, el computador ha dejado de ser una máquina de redacción de documentos para convertirse en una máquina social (Cabero,2010), esta idea es importante para centrar la atención en este modelo en un enfoque participativo de construcción de conocimientos donde la interacción social sea un mecanismo de acercamiento sino es presencial puede ser virtual pero lo esencial es que sea con un calor humano.

De acuerdo con lo anterior, es importante destacar, que el uso de las Tic, de la máquina no distancie los valores y la condición humana, sino por el contrario exista un nivel de conciencia elevado en todos los agentes cibernautas en que las relaciones interpersonales y con ella la comunicación sea para dignificar, respetar y enaltecer a la persona misma.

Un enfoque participativo en el marco de la pedagogía social basada en la honestidad y la inclusión, es un trabajo colaborativo de formación y crecimiento, donde todos aprenden y todos

tienen algo que decir y compartir, donde los grupos de WhatsApp son las plazas y parque virtuales donde cada quien se expresa, escucha y es escuchado, donde la motivación es comunicar una verdad, crear un contenido novedoso, interesante y educativo, donde el aprendizaje en línea sea un desafío sostenible entre la escuela y la comunidad.

Desarrollo del potencial humano. En este punto se busca que los contenidos y recursos para el aprendizaje, vinculen la realidad, el momento histórico y el concepto de dignidad, esto es posible desde una pedagogía basada como se ha referido en la nobleza del hombre más que en sus defectos, ver al otro sea compañero de trabajo, directivo, estudiante o padre de familia como un ser capaz, digno de respeto, que evoluciona, comprometido y responsable de su propio cambio, consciente de que es importante en el engranaje de la sociedad del conocimiento, en eso las tics juegan un gran papel porque aportan como información, procesos mentales que van desarrollando competencias en estos grupos, la tecnología es una herramienta que da mucho pero también demanda, exige, actualizarse, y estar conectado para intencionalmente estar informado.

Sentido de pertenencia con las TIC. Desarrollar una cultura comunicacional en una institución educativa consiste en promover espacios para la interacción educativa, en este caso muy concreto en un entorno virtual, es decir, utilizando los medios y recursos tecnológicos, en esta investigación los informantes claves manifestaron estar apoyando la gestión académica y administrativa con las Tics, sin embargo, se hace énfasis en la necesidad de construir un sentido de pertenencia con la apropiación de estos equipos tecnología dura y capacitación, conocimiento tecnología blanda, en ese sentido las estrategias comunicacionales y de investigación son un camino seguro para aportar dominio y competencia en el uso de las tics.

Ahora bien, se puede decir, que los indicadores en estas gestiones en cuanto a la cultura comunicacional para referir que hay una apropiación y por ende una identificación con la

filosofía, principios, normas, y características propias de la institución son: una comunicación directa y franca basada en el respeto, inclusión y diversidad de criterio, esto significa ser proactivo y asertivo en la emisión y ceración de contenidos sobre todo en las redes sociales, otro indicador es la disposición autentica e intencional, significa querer hacer, y comprender el Ser, ósea primeramente enaltecer la condición humana de cada miembro de esta comunidad, en tercer lugar, no juzgar sin antes comprender, es lo que siempre se dice estar en los zapatos del otro, esto es importante para generar un clima favorable a la comunicación y sana convivencia si respeto al otro, espero igual trato, como trato me tratan por eso debe ser cautelosa y amable en las relaciones con el otro.

Acciones básicas para la apropiación de las TIC en la Institución Educativa San

José. Desarrollar una cultura comunicacional en la institución educativa en la cual se manifieste la apropiación de las Tics, es tener claro que apropiarse de algo es más que solo tenerlo, consiste en una identificación sustancial con el objeto, es decir, utilizar las tecnologías con una consciencia clara y sin temores, es aprender a manejar a la vez los siguientes aspectos para una educación basada en la cobertura real tecnológica y en la calidad de dichos procesos académicos y administrativos:

1. Espacios académicos abiertos a la innovación, consiste en estar actualizados y dispuesto a seguir aprendiendo y a enseñar con un foco prioritario en la tecnología.
2. Sinergia entre la triada institución-familia-comunidad a través del trabajo articulado, consiste en gestionar desde la participación a través de las Tics el quehacer pedagógico.
3. Enfrentar la apatía tanto de los padres y representantes como de los mismos educandos y docentes para participar en actividades de integración de las tecnologías a las tareas diarias de formación e investigación.

Para lo cual se hace necesario unos pasos a seguir para el proceso inclusivo de una sociedad del conocimiento en el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

1. El Acceso. Este punto se encuentra relacionado con las limitaciones encontradas en este estudio referidas a la conectividad a internet sea en ordenador o en un teléfono inteligente, es decir, promover acciones encaminadas socio educativas para tener siempre internet, sobre todo con las familias vulnerables o de menos recursos que se les dificulta el acceso a computadores y otras herramientas tecnológicas. Es el eje más relacionado con las tecnologías, pero menos vinculado con los aspectos sociales.

2. Adopción. Se refiere al proceso de formación en el uso de nuevas tecnologías. Precisamente, al aprendizaje de destrezas para manejar las funcionalidades que ofrecen las TIC.

3. Apropiación. Tiene que ver con el uso avanzado de las nuevas tecnologías; está orientado a la conformación e interconexión de espacios de creación y colaboración entre usuarios. la característica central de la apropiación es que los usuarios, en este caso docentes y estudiantes, puedan por ellos mismos contar en su preparación de nuevas maneras de utilizar la información creando y compartiendo el conocimiento.

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones

La realización de esta investigación ha sido un proceso de construcción consciente, para darle respuesta a la pregunta de investigación centrada en cómo promover la cultura comunicacional en el uso de las TIC a través de la aplicación de estrategias pedagógicas que fortalezcan las relaciones interpersonales en la Institución Educativa San José del municipio de La Paz en el departamento del Cesar. En la cual se utilizaron procesos dinámicos y a la vez rigurosos que ha implicado desde la observación directa a la realidad estudiada, la lectura permanente en busca de contenidos pertinentes, actuales, novedosos, la revisión de antecedentes o trabajos escritos relacionados con la temática, categorías o subcategorías.

En ese sentido, a continuación se presentan los resultados obtenidos para cada objetivo del estudio y el aporte de acuerdo al impacto social y educativo generado por la investigadora considerando las categorías del estudio, la recolección de los datos mediante la conversación a tiempo con actores o informantes claves relacionados con la gestión académica-administrativa que se está llevando en la Institución Educativa San José, de manera que son muchas las ideas generadas que se pueden presentar de acuerdo a los resultados obtenidos como conclusiones de este trabajo de investigación, entre las cuales están:

Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo general Proponer unas líneas de acción para la promoción de una cultura comunicacional basada en las TIC para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa en la Institución Educativa San José, considerando que en el marco de las reformas políticas de las autoridades nacionales está el propósito cerrar las brechas digitales entre zonas urbanas y rurales, dando

cobertura y segura conectividad al sistema educativo con la difusión de las TIC, de manera que a través de esta investigación se logre este propósito mediante la gestión sistemática de uso de las TIC y el desarrollo del conocimiento e investigación, promoviendo una cultura comunicacional y de desarrollo académico que demanda una gestión administrativa eficaz con modelos organizativos que impliquen calidad en el que sus procesos y recursos interactúen con el uso intensivo de la tecnología.

Por lo tanto, se puede concluir que la cultura comunicacional basada en las TIC, está muy involucrada en el proceso educativo, facilitando la comunicación real y la cooperación con la socialización del personal administrativo, docente y comunidad, experiencias y vivencias a través de las cuales los estudiantes tienen la opción de auto educarse. El resultado de esta relación, como lo demuestran las entrevistas y conversaciones, es un diálogo espontáneo, vivo y honesto que conduce al desarrollo objetivo de las relaciones entre todos, incluso entre quienes hacen vida en la Institución.

De acuerdo con lo anterior, se pudo alcanzar los objetivos iniciales, en relación a:

1. En cuanto al objetivo referido a caracterizar el uso de las TIC en la gestión académica y administrativa de la institución, se puede concluir que la incorporación de las TIC ha sido un proceso de construcción con altos y bajos pero que finalmente se integró como parte central del sistema de gestión académico – administrativo, agregando valor a todos los niveles, y así obteniendo los resultados esperados.

La gestión académica y administrativa se caracteriza por: la creación de grupos interdisciplinarios que dirigen el desarrollar actividades y proyectos que posibilita dinamizar, viabilizar y gestionar actividades y proyectos dentro del sistema integrado de gestión académico – administrativa, las TIC se convirtieron en un pilar fundamental para el desarrollo de habilidades, destrezas y razonamientos de los estudiantes, en quienes descansan todos los

esfuerzos institucionales, la gestión tanto académica como administrativa utilizan las TIC en sus procesos comunicacionales, la plataforma OLAN fue una tecnología fundamental en las relaciones interpersonales.

2. Se pudo identificar las estrategias para la construcción de una cultura comunicacional basada en las TIC, permitieron una concepción de trabajo en equipo equilibrado entre la individualidad y la cooperación, permitiendo eliminar las diferencias entre los miembros de la institución, gracias a las TIC se pudo abrir las puertas a la conectividad tendiendo un puente efectivo entre la gestión académica y administrativa, favoreciendo la implementación de las estrategias en el componente de comunicación que es de gran utilidad para la institución.
3. Se pudo alcanzar este objetivo de describir el uso de las TIC en el desarrollo de la gestión académica y administrativa, a través de los equipos colaborativos, el acompañamiento del rector, el apoyo de los coordinadores en sus funciones de asistencia en las dudas y dificultades, en el uso de las aplicaciones manejadas en la institución, y a través de conversaciones, encuentros con la comunidad para las familias vulnerables.

Lo anterior permitió concluir que la institución educativa a través de la gestión académica y administrativa realizó los mayores esfuerzos por colocar en funcionamiento los medios necesarios del rector y los docentes para acompañar a los estudiantes en el proceso educativo en el momento oportuno, valorando el uso de las TIC en el proceso educativo en ambas gestiones, y generando a partir del estudio unas líneas de acción para la promoción y difusión de herramientas de información y comunicación permitió fortalecer en el rector la acción de administrar el conocimiento y el aprendizaje organizacional viéndose potencialmente reforzada la institucionalidad con una base tecnológica adecuada al contexto a corto plazo, aprovechando

la nueva cultura comunicacional lo que va a permitir solucionar con mayor celeridad los problemas de tecnología, comunicación y gestión adaptándose a ellos con más flexibilidad.

4. Asimismo, es necesario indicar que en cuanto al objetivo, valorar el logro alcanzado en el uso de las TIC, para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la gestión académica y administrativa se concluye que fueron superadas con un trabajo en equipo, las debilidades más apremiantes descritas en el problema de investigación, como la apatía y desinterés, temor en el uso de las TIC, sin embargo, la actitud positiva y abierta de todos los actores de la gestión educativa constituye un factor importante en la aplicación del modelo generado en este estudio para darle continuidad a la promoción y valoración de las TIC en el desarrollo de una cultura comunicacional destacando mejores relaciones interpersonales donde no solo se use una tecnología sino también se asuma que el recurso humano está por encima como motor y eje en la aplicación de los desarrollos tecnológicos.

Recomendaciones

Desarrollar y llegar al final de esta investigación permite a la investigadora realizar una serie de recomendaciones viables en el marco del uso de las Tecnologías de la Información y la Cultura Comunicacional como un medio para el Fortalecimiento de las relaciones interpersonales con el fin de darle continuidad a este trabajo, ya que aun cuando, se conocieron las falencias que motivaron la investigación, aun no se logra resolver la problemática en su totalidad, por lo que se sugiere:

1. Dentro del campo de la teoría humanista, desde el quehacer ético docente, la comunicación asertiva y el uso de las TIC, seguir fortaleciendo los procesos comunicativos y relacionales del personal que allí convive en el desarrollo de sus

funciones, en ese sentido, aplicar las acciones siguiendo el modelo teórico -práctico sobre la apropiación de las Tics en los entornos educativos expuesto anteriormente.

2. Contextualizar en las instituciones educativas del sector los resultados del estudio, a fin de aplicar la propuesta y darle continuidad mínima de dos años a estos lineamientos generados para fortalecer la cultura comunicacional en cuanto a las relaciones interpersonales de la gestión administrativa y académica a través del modelo conceptual teórico y práctico presentado en la misma, es decir, realizar un acompañamiento desde la gestión directiva- administrativa con la intención de hacer los correctivos necesarios, evaluando en la práctica los cambios alcanzados a fin de mantener lazos de convivencia sana y pro activa entre sus miembros que permita continuar destacando el potencial humano de las instituciones.
3. Promover el uso de las TIC en las familias de la comunidad, liderando acciones de formación y aprovechamiento de las tecnologías en el acompañamiento desde la casa de las tareas escolares. Así como, valorar el esfuerzo de los procesos investigativos desde el uso de las TIC en los procesos educativos, difundiendo esta investigación en sus contenidos y aportes a la comunidad científica.
4. Y por último se recomienda generar proyectos de investigación y espacios para la reflexión, análisis y divulgación de habilidades investigativas que vayan desde la formación del docente y continúen con los estudiantes motivándolos para desarrollar proyectos vinculados con la gestión del conocimiento en contenidos como las tecnologías digitales, comunicación asertiva, a través de las líneas de acción propuestas en este estudio.

Referencias

- Aguilera & Riascos (2009). *Direccionamiento estratégico apoyado en las TIC*. Estudios Gerenciales, <http://www.proesa.org.co/revistas/index.php>. (Consultado 24/04/2020).
- Alderete, M. (2010). *La decisión de implementación de las TIC's en las PYMES. Eje 2: Innovación y Nuevas Tecnologías en la Sociedad del Aprendizaje*, 1(1), 19.
- Álzate, P., M. (2011) *Intervención, mediación pedagógica y los usos del texto escolar*. Revista Iberoamericana de Educación, Número 37/3 <http://www.rieoei.org/deloslectores.pdf> (Consultado, 14 de noviembre de 2020).
- Amodio, E. (2016). *Cultura, comunicación y lenguaje*. Editorial IESAL Fe y Alegría. Caracas Venezuela.
- Arias, A. (2017). *El proyecto de Investigación*. 5ta. Edición. <https://www.academia.edu> (Consultado el 11 de marzo de 2021).
- Artunduaga, L. (1997). *La etnoeducación: una dimensión de trabajo para la educación en comunidades indígenas de Colombia*. En: Revista Iberoamericana de Educación. Madrid.
- Aya, A.T. (2014). *El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales*.
- Bisquerra, R. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial PPU. Barcelona España.
- Botero, C. (2009). *Cinco tendencias de la gestión educativa*. Revista Iberoamericana de Educación, 49(2). <file:///C:/Users/Particular/Downloads/Botero.pdf>. (Consultado 22 de octubre de 2020).

- Cabero, A. (2016). *Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades*. Revista Tecnología y Comunicación Educativas <http://cursa.ihmc.us/rid> (Consultado 14 de octubre de 2020).
- Cabero, J. (2016). *Medios audiovisuales y nuevas tecnologías para el siglo XXI*. Editorial: Paidós. Barcelona, España.
- Cardona, C. (2018). *Introducción a los métodos de Investigación en educación*. Editorial EOS Madrid. España.
- Castell, M. (2016). *La era de la informática de la información y el poder de la identidad*. Editorial Alianza. Madrid España.
- Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Editorial: Gesbiblo S. L. Madrid, España
- Claro, Espejo, Jara, y Trucco, (2011). *Aporte del sistema educativo a la reducción de las brechas digitales: Una mirada desde las mediciones PISA*. Santiago: CEPAL.
- Cobo, R. (2005). *Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
<http://www.tdx.cat/handle/10803/409>.
- Cobo, R. M, (2011). *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación*. Colección Transmedia X.
- Coll, C. y Monereo, J. (2016). *Aprender y enseñar con las TIC: expectativas, realidad y potencialidades* pp 113, 114, Recuperado en: <http://www.ub.edu/ntae/dcaamtd.pdf> (Consultado el 22 de abril de 2020).
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2003).

- Correa, J. M. (2010). *Tecnología Educativa*. Revista Psicodidáctica, vol. 9, 109-117.
- Del Rincón. D. (2017). *La metodología cualitativa orientada a la comprensión*. Editorial Taurus Barcelona España.
- Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. UNESCO.
- Duarte J. (2016). *Aprender en la virtualidad*. Editorial Gedisa. Barcelona España. Revista Expansión.
- Galvis, P. Á. (2008). *Nuevos ambientes educativos en tecnología*. Editorial Magisterio, México.
- Gómez, M. U. (2010). *La importancia del Modelo Nacional de Gestión de Tecnología en la competitividad de las organizaciones*. Encuentro organizacional de gestión de tecnología e innovación. Fundación Premio Nacional de Tecnología, México, D.F. Boletín electrónico. <http://pnt.org.mx/boletín.html>
- Gurdian, F. A. (2010). *El paradigma Cualitativo en la investigación socio-educativa*. Editorial Investigación y desarrollo. San José de Costa Rica.
- Guzmán, E. (2011). *Tutorías virtuales como herramienta complementaria y su efecto sobre las evaluaciones globales en estudiantes universitarios*. Educación Médica Superior, 25(3), 275- 282.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Martínez, C., y Martínez, L. (2014). *¿Qué son las Tics?* Editorial Red Durango de Investigadores Educativos, A. México.

- Martínez, F. (2010). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como instrumento de nuevas formas organizacionales: el caso de una organización virtual de información deportiva*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales.
- Marulanda C (2018). *Acceso y uso de las tecnologías de la información en el aprendizaje*. Formación en línea. Universidad Nacional de Colombia. Vol. 7 La Serena. Manizales Colombia.
- McQuail, D., Whindahl, S. (1997). *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra (EUNSA). 3ª edición (1ª edición 1984)
- Melo, G. (2010). *Apropiación y masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las cadenas productivas como determinante para la competitividad de las MIPYME*. Revista Criterio Libre, 9(15), 214-230.
- MEN. (2013). *Competencias TIC para el desarrollo profesional docente*. Colombia: Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-318264_recurso_tic.pdf
- Ministerio de Educación (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. Centro de Educación y Tecnología. Chile. <http://www.enlaces.cl/index> (Consultado 19 de noviembre de 2020)
- Monge-González, C., Alfaro, C., & Alfaro, J. (2010). *Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), productividad y competitividad*. Revista Digital Futuros, <http://www.revistafuturos.info> (Consultado 23/04/2020)
- Monroy, A. y Restrepo, I. (2010). *Comunicación Organizacional*. Corporación Instituto de Administración y Finanzas. Pereira, Risaralda.

- Morales, R. y González, V. (2010). *Comunicación en la Organizaciones y TICS: Un estudio de caso*. Universidad de la Frontera, Chile.
- Morín, E. (2016): *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires, Argentina.
- OCDE. (2016). *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE.*: Instituto de Tecnologías Educativas Madrid. España.
- Osorio, G., M. (2016). *Alternativas para nuevas prácticas educativas. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. México.
- Paredes, J. (2011). *Introducción de las TIC en la enseñanza secundaria*. Editorial Universitaria. Madrid España.
- Pérez, G. (2016). *Investigación cualitativa. Métodos y técnicas*, Fundación Universidad a distancia Hernandarias.
- Plan nacional decenal de educación - PNDE (2016-2026) *III Comisión Nacional de Seguimiento. Balance sobre la ejecución al Plan Nacional Decenal de Educación Pacto social por la educación*.
- Pozo, T. (2016). *Plataformas digitales en contextos educativos. Cómo aprender a utilizar herramientas colaborativas de la web 2.0 que faciliten la tarea docente en la escuela*. Editorial Magisterio. Madrid. España.
- Quinche, J., y González, F, (2015). *Entornos virtuales 3D, alternativa pedagógica para el fomento del aprendizaje colaborativo y gestión del conocimiento en Uniminuto. Formación universitaria. Madrid España*.

- Robalino, M. (2005). *¿Actor o protagonista? Dilemas y responsabilidades sociales de la profesión docente*. Revista PRELAC: Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe, (1), 7-23. <file:///C:/Users/Particular/Downloads/revistaespanol.pdf> (Consultado 2 de octubre de 2020).
- Sandin, M.P. (2013). *Investigación Cualitativa en Educación*. Editorial McGraw-Hill. Madrid España.
- Segura, M. (2015). *Las tecnologías de la información y la comunicación (Tic) en la educación. Retos y posibilidades*. Editorial Santillana. Madrid España.
- Semenov A, (2005). *Las tecnologías de la información la comunicación en la enseñanza*. Manual para docentes. Como crear nuevos entornos de aprendizaje abierto por medio de las TIC. Editor Universidad de Flinders. Australia.
- Serrano, S. (1992). *La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos. Cuarta reimpresión (primera edición, 1981).
- Taylor, S., R. (2016). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. Barcelona.
- Tolentino, J. (2014). *Gestión Académica de las IES la formación de los directivos*.
- Vargas, I. (2008). *Análisis de cinco desafíos en el ejercicio de la administración educativa*. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación, 8(1), 1-15. <http://www.redalyc.org/pdf> (Consultado 2 de octubre de 2020).

APÉNDICES

Apéndice A. Resultados de la Lista de Chequeo Objetivo 1 Caracterizar el uso de las TIC en la Gestión Académica y Administrativa de la Institución Educativa San José. Gestión Académica

Universidad Santo Tomas
Facultad de Educación
Maestría en Gestión y Evaluación Educativa
Aspectos: Lista de cotejo o guía de observación Gestión Académica

Ítems	Aspectos observados	Presentes	Ausentes
En cuanto a las estrategias pedagógicas			
1	Al iniciar las clases la docente da la bienvenida	X	
2	Al iniciar la clase la docente realiza una dinámica rompe hielo o de integración	X	
3	Al iniciar la clase plantea el objetivo Instruccional a lograr en esa clase	X	
4	Durante el proceso de desarrollo de la clase la docente mantiene interacción con los alumnos.	X	
5	Se ajusta el tema y el propósito comunicativo, en relación con el uso de las Tic en el desarrollo de la clase.	X	
6	Se identifica la intención comunicativa de manera clara.	X	
7	Se identifican la herramienta virtual utilizada en la clase.	X	
8	¿Se siguen las normas ortográficas acordes a su nivel en la escritura del texto en línea?	X	
9	¿Se realizan trabajos de equipos entre los estudiantes, donde se observa la participación activa entre los estudiantes en las actividades en línea?	X	
10	¿En cuanto al manejo de información, ¿realiza material instruccional novedoso en línea?	X	
11	¿Utiliza grupos en línea para desarrollar una convivencia digital, que permita una cultura comunicacional?	X	
12	¿Se presentan los comentarios finales o preguntas de cierre de los contenidos investigados en línea?	X	
13	¿Se evalúan los contenidos desarrollados en línea durante la clase?		X
14	¿Participa activamente en los actuales contextos tecnológicos?	X	
15	¿Se realizan las actividades de cierre como resumen, o presentación de resultados, evaluaciones en línea que aseguren el aprendizaje?	X	
16	¿En el contexto educativo, utiliza las redes sociales en sus relaciones interpersonales?	X	
Frecuencia en el uso de las Tics.			
17	¿Se utiliza la red social WhatsApp?	X	
18	¿Correo Electrónico?	X	
19	¿Se observa al docente llevar el registro en el diario de campo o planificación de todas las actividades que realiza durante el proceso enseñanza aprendizaje en línea?	X	
20	¿Utiliza Formularios en línea?		X
21	¿Buzón de Sugerencias?		X
22	¿Plataformas virtuales?	X	

Nota: Elaboración Propia (2021)

Apéndice B. Lista de Chequeo Objetivo 1. Caracterizar el Uso de las TIC en la Gestión

Administrativa de la Institución Educativa San José

Universidad Santo Tomas

Facultad de Educación

Maestría en Gestión y Evaluación Educativa

Aspectos: Lista de cotejo o guía de observación Gestión Administrativa

Ítems	Aspectos observados	Presentes	Ausentes
En cuanto a la Gestión Administrativa			
1	¿Cuenta con internet para la gestión administrativa?	X	
2	¿Utilizan programas informáticos en su gestión administrativa?	X	
3	¿Emplea las TIC al momento de planear la gestión educativa?	X	
4	¿Tiene la capacidad para resolver conflictos a través de las tics en la coordinación de la gestión educativa?	X	
5	¿Emplea las tics en la evaluación de la gestión educativa?	X	
6	¿Utiliza las redes sociales en la gestión de una cultura comunicacional?	X	
7	¿Actualiza su equipo tecnológico, software con frecuencia?	X	
8	¿Se utiliza las Tic en la coordinación de actividades administrativas?	X	
9	¿Mantiene relaciones interpersonales efectivas con el personal que Labora en la institución educativa?	X	
10	¿Se cumple la función comunicativa utilizando la conectividad en línea con los miembros de la institución educativa?	X	
11	¿Se presentan trabajo de equipo asistidos por las Tics?	X	
12	¿Utiliza WhatsApp en su trabajo para comunicarse con el personal a su cargo?	X	
13	¿Utiliza Google?	X	
14	¿Utiliza Facebook, Instagram en su función administrativa?		X
15	¿Utiliza Mozilla Firefox?	X	
16	¿Utiliza Antivirus en su computador?	X	
17	¿Utiliza Skype?	X	
18	¿Utiliza Outlook, Gmail?	X	
19	¿Utiliza Microsoft Office?	X	
20	¿Utiliza VLC o Cliente de Video LAN?		X
21	¿Utiliza Adobe Reader?	X	
22	¿Utiliza Photoshop?		X
23	¿Utiliza el correo electrónico en su gestión administrativa institucional?	X	
24	¿Promueve la formación en el uso de las Tics?	X	

Nota: esta tabla representa la información recabada a través de la observación directa en el ejercicio de las funciones administrativas del rector y las secretarías de la institución, elaboración Propia (2021)

Apéndice C. Modelo de la Tabla de Organización de la Información de las Entrevistas

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta	Idea Cent.
			.	
			.	.
			.	
				.
			.	.

Nota: Elaboración propia (2021)

Apéndice D. Modelo de la Tabla Descriptiva de Información de los Grupos Focales

Unidad de análisis	Descripción del Evento. Aporte.

Nota: Elaboración propia (2021)

Apéndice E. Modelo de la Tabla de Triangulación de la Información

Categoría	Subcategoría	Referentes teóricos	Idea central	Nuevo conocimiento. Aporte

Nota: Elaboración propia (2021)