



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA Y LIDERAZGO EDUCACIONAL

**Evaluación de los procesos comunicativos gestionados por el entorno
virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera
del cantón Daule para el periodo lectivo 2017 - 2018**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Vera Alvarado, Ángel Ulises

DIRECTORA: Arteaga Marin, Myriam Irlanda, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Loja, septiembre del 2018

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mgtr.

Myriam Irlanda Arteaga Marin

DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: Evaluación de los procesos comunicativos gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017 – 2018; realizado por; Vera Alvarado Ángel Ulises ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Octubre del 2018

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Vera Alvarado Ángel Ulises declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Evaluación de los procesos comunicativos gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017 – 2018, de la Titulación de Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo, siendo la Mgtr. Myran Irlanda Arteaga Marín director(a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja ya sus representantes legales de posibles reclamos vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad,”

f.....

Autor: Vera Alvarado Ángel Ulises

Cédula: 0918681651

DEDICATORIA

A mi Madre y a mis hermanos, por estar pendiente de mi a lo largo de esta formación para apoyarme con sus palabras de confianza y aliento.

A mi esposa Martha y a mis hijos Jéssica, Heike y Dorita por su amor condicional, cariño y comprensión por el tiempo invertido en las actividades académicas que demandaba mis estudios y que dejaba de compartir con ellos.

A Mons. Helmut Nagorziansky, amigo, segundo Padre, maestro y director espiritual que no ha dudado en encomendar a Dios, a la Virgen María y a San Cristóbal cada uno de mis metas y proyectos.

A mis compañeros y compañeras de la UTPL tanto del Aula Virtual como los del Centro Regional Guayaquil que de manera desinteresada y bondadosa compartieron sus conocimientos, experiencias, alegrías y tristezas.

Ángel Ulises Vera Alvarado

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo Poderoso que por su infinita misericordia he podido culminar esta meta educativa en medio de todas sus bendiciones que me regala cada día.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por la educación de calidad brindada y muy bien gestionada desde la cercanía y la exigencia para que logremos el perfil de salida de esta Maestría.

A mi directora de Tesis Dra. Myriam Irlanda Arteaga Marín por brindarme las orientaciones necesarias en la elaboración de este trabajo investigativo.

A Madre Yolanda Escobar Rectora de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera que me permitió realizar la investigación brindando todas las facilidades y acceso de la información y a toda la comunidad educativa por mostrar su disponibilidad en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A mi Tía Magister Rina Vera Nicola por su cariño, cercanía y orientación para desarrollar la presente investigación.

A mis compañeros dolerenses que con su apoyo en la logística permitieron obtener muy minuciosamente los datos relevantes que aportarían significativamente a este trabajo investigativo.

Ángel Ulises Vera Alvarado

INDICE

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO II	5
<i>MARCO TEÓRICO</i>	5
2.1 Educación y comunicación	6
2.1.1 Relación Educación – Comunicación.....	6
2.1.2 Educar para la Comunicación.....	8
2.1.3 La Educomunicación y el papel del Educomunicador.....	10
2.1.4 La Capacitación como herramienta Educomunicativa.....	12
2.2 Gestión Educativa	14
2.2.1 Gestión Educativa Estratégica Comunicacional.....	14
2.2.2 Procesos Comunicacionales en las Instituciones Educativas.....	15
2.2.3 Las Innovaciones desde la Gestión Educativa comunicacional	18
2.3 Entornos Virtuales	20
2.3.1 Procesos de Comunicación Educativa a través de entornos virtuales	20
2.3.2 Indicadores de Calidad de los Entornos virtuales	24
2.3.3 Evaluación del Entorno Virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera.....	25
2.3.3.1 Entorno Virtual EVIFRANDO	26
2.3.3.2 Características	26
2.3.3.3 Servicios	26
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA	30
3.1 OBJETIVOS.....	31
3.1.1 Objetivo General	31
3.1.2 Objetivos Específicos	31
3.2 Contexto.....	31
3.3 Diseño de la Investigación	33

3.4 Participantes	34
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
3.6 Recursos.....	36
3.7 Procedimientos.....	37
CAPITULO IV.....	38
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Análisis	39
4.1.1. Resultados del cuestionario	39
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
5.2. Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía	59
ANEXOS.....	64

RESUMEN

Las herramientas digitales disponibles en entornos virtuales se han convertido en uno de los medios más atractivos para ofrecer comunicación efectiva y desarrollar aprendizaje significativos mediados por la tecnología en las Instituciones Educativas, por lo que en el presente trabajo propone evaluar los procesos comunicativos gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del Cantón Daule para el periodo Lectivo 2017 – 2018 mediante criterios de calidad, para lo cual se tomó una muestra de 209 estudiantes, 40 docentes y 230 padres de familia aleatoriamente distribuidos, siendo esta una investigación de tipo no experimental, descriptivo, exploratoria/diagnóstica y cuantitativo, se empleó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta on line de google forms que permitió medir la efectividad, impacto, funcionabilidad y pertinencia del entorno virtual como medio de gestión comunicativa institucional, revelando como resultados un alto grado de satisfacción en impacto y funcionalidad no así la efectividad y pertinencia percibida por los usuarios debido a la falta de conocimiento sobre el uso y aplicación del entorno virtual.

PALABRAS CLAVES: herramientas digitales, evaluación, procesos comunicativos, entorno virtual, calidad.

ABSTRACT

The digital tools that are available in virtual environments have become one of the most attractive means to offer effective communication and develop significant learning mediated by technology in Educational Institutions, so this research work is part of the "Evaluation of the communicative processes managed by the virtual environment of the Educational Unit Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule for the 2017 - 2018 lectivo period "; using quality criteria taking into account the perception of educational actors (teachers, students and parents), for the collection of data the survey technique was used, adapting a questionnaire applied from the on-line tool of google forms allowing to measure the effectiveness, impact, functionality and relevance of the virtual environment as a means of institutional communicative management.

KEYWORDS: digital tools, evaluation, communicative processes, virtual environment, quality.

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de procesos comunicacionales gestionados por entornos virtuales busca establecer los criterios de calidad con principios de aprendizaje, versatilidad y comunicación multimedia que garanticen su eficiencia y efectividad en beneficio de toda la comunidad educativa como complemento al servicio educativo.

El objetivo del trabajo de investigación es evaluar los procesos comunicacionales gestionados por un entorno virtual, de tal manera que se puedan aplicar indicadores para asegurar la calidad de estos entornos virtuales para el desarrollo de los procesos de aprendizaje fundamentados en la efectividad, impacto o satisfacción, funcionalidad y la pertinencia como estándares de calidad en ambientes de aprendizajes mixtos.

Existen varios trabajos de investigación de estudios como el de Ardila (2016) en el que se identifican, describen e interpretan los indicadores de calidad en procesos de formación en ambientes virtuales, como estrategia que demuestra la cohesión que existe entre calidad pedagógica y calidad tecnológica. Del mismo modo Busto (2010) presenta un modelo teórico el cual demuestra el potencial transformador de los entornos virtuales por su capacidad para medir las relaciones entre el profesor, estudiantes y contenidos.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico al cual corresponden temas como: La relación educación versus la comunicación, educar para la comunicación, la educomunicación y el papel del educomunicador, la capacitación como herramienta educomunicativa, gestión educativa estratégica comunicacional, procesos comunicacionales en las Instituciones Educativas, procesos de comunicación educativa a través de entornos virtuales e indicadores de calidad de los entornos virtuales; en el capítulo III se planteó los objetivos de la investigación, diseño de la investigación, la metodología, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, además de los recursos utilizados; En el capítulo IV, se realizó el análisis de los resultados de acuerdo a la metodología planteada, la propuesta, finalmente se plantean la conclusiones y recomendaciones.

El desarrollo del presente trabajo de investigación permitió que se cumplan con los objetivos planteados como son: determinar los criterios de calidad que permitan evaluar procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual, luego diagnosticar mediante criterios de calidad los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual y por ultimo proponer un plan de capacitación para el uso efectivo de los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual. Es así que en esta investigación se destaca la importancia que tiene la

aplicación de indicadores de calidad en entornos virtuales, donde se determinaron los criterios en que se evaluaría el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera diagnosticando las fortalezas y las debilidades que posee el entorno en cuanto a los procesos comunicativos y de aprendizaje. Además, se determina la necesidad de la formación de los docentes puesto es que uno de los usuarios principales y que al estar capacitado utilizará de manera efectiva el entorno para mejorar su actividad docente.

Desde las limitaciones de poder agrupar el cuestionario por cada uno de los Ámbitos de Evaluación para realizar la tabulación de los resultados, así como la complejidad de abarcar las opiniones de los tres usuarios del entorno se logró finalizar este trabajo y que está a disposición no tan solo de los integrantes de la Unidad Educativa donde se desarrolló la investigación sino también otras instituciones educativas que deseen evaluar sus entornos virtuales.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Educación y comunicación.

2.1.1 Relación educación – comunicación.

En el tratar de preparar el escenario del encuentro de la educación y la comunicación se puede deslumbrar con la etimología de estas palabras, su evolución, sus teorías y su aplicabilidad de manera separada. Se nos dice que se debe Educar para la vida y por otro lado que se debe propiciar una comunicación efectiva y en su profesionalización existen educadores y comunicadores.

Si se tuviera que preguntar “¿qué entendemos por educación? Paulo Freire nos contestaría la educación verdadera es praxis, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo” (Barreiro, 1969, p.7). Un modelo educativo procesual del conocimiento encontrando espacios donde buscar la utilidad de los mismos en la vida cotidiana, interiorizar de lo que se conoce confrontado con la realidad para desarrollar un pensamiento crítico que marcará el camino de transformación con acciones significativas de cambio.

Por otro lado, si se preguntara ¿qué entendemos por comunicación? (Habermas, 2002, p. 5). Nos contestaría “las manifestaciones comunicativas están insertas a un mismo tiempo en diversas relaciones con el mundo. La acción comunicativa se basa en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo...”

Ambas percepciones de Educación – Comunicación coinciden en la interacción con el mundo y es lo que permite relacionarlas o decir que la una va de la mano de la otra o es más es complementaria. Para hablar de innovación en educación es importante tener en cuenta de que manera la comunicación va aportar en el transcurso de la transformación del ser humano que está en formación. Este transformar existencial de lo comunicacional en educación se apoya en la auto aceptación, valoración y apropiación de la historia personal del educando (Prieto, 2011).

Al mencionar la necesidad de la valoración del propio “yo” en el ámbito de la comunicación educativa es el punto de partida para avanzar al otro espacio de la indagación de “el otro”; es el dinamismo de la comunicación que pasa de lo intrapersonal a lo interpersonal garantizando un camino educativo desde una comunicación cada vez más eficaz.

Para establecer la intercomunicación con cada uno de los actores educativos de las Instituciones educativas y estos con la comunidad es necesario enfocar este proceso

comunicativo desde el Interaccionismo Simbólico propuesto por Herbert Blumer donde corresponde entender esta comunidad educativa desde la interacción de cada integrante. Existen elementos que hacen que esta interacción sea significativa tales como: la proximidad, la situación, mensaje directo y actitudes indirectas que dan verdaderas experiencias comunicacionales en el campo educativo, una comunicación entre personas que buscan educar desde y para la vida (Millán y Hernández, 2013).

La siguiente afirmación: “Los educadores son seres de comunicación”, es una razón impregnada que caracteriza a la ardua tarea de educar. Cada integrante de la comunidad educativa tiene la oportunidad de interactuar, intercambiar miradas, gestos, palabras sin duda una experiencia única que permite la educación; no hay nada más humano que comunicarse puesto que permite la satisfacción de cada despliegue de expresión, en el escuchar y sentirse escuchado, en el manifestar su propio punto de vista, desde sus propias luchas y conflictos está la máxima satisfacción de toda labor educativa (Prieto, 2011).

Los Docentes en el asumir el reto de ser profesionales para la comunicación les ha tocado indagar y unir esfuerzos para fomentar en los estudiantes habilidades comunicativas y no tan solo quedarse en la determinación si los medios de comunicación o tecnológicos son educativos o no. Es fabuloso aprovechar las innumerables ventajas que ofrecen a la educación y lo laborioso que puede ser pero muy necesario identificar las desventajas para actuar con criticidad.

El auge tecnológico y las múltiples direcciones de la información a la que se puede acceder es lo que hace que en educación la función del docente se adapte a este proceso, ya la vez ser capaz de guiar el proceso comunicativo en la participación constructiva de lo que se conoce o se accede. De esa manera tenemos interlocutores (docentes) comprometidos a transformar la libre información a un espacio para discernir, cambiar y aprender mientras que el receptor (estudiante) tiene la oportunidad de interactuar y ser parte activa de los dos procesos – Aprendizaje y comunicativo.

Los acontecimientos complejos, contradictorios y paradójicos que forma parte de la realidad de cada estudiante de forma continua, esto hace que sea relevante el papel de la educación para potenciar su capacidad de comunicación y a la vez convertirse en agentes de cambio para una sociedad cada vez más humanizada. Pasar de la simple actividad de transmitir conocimiento de forma unilateral a la multilateral en la gestión del conocimiento siendo un gran reto de todo docente dentro de cada Institución educativa

La transversalidad, versatilidad y la flexibilidad de los currículos en la tan necesaria era cambiante de la educación, es lo que hará encontrar el nuevo sentido de la enseñanza y el aprendizaje responsabilidad compartida entre docente y estudiante. En tal sentido es necesario hablar ya no sólo de cambios sino de revolución tecnológica en educación que permita desarrollar competencias en los estudiantes capaces de producir conocimiento, asumirlo, adaptarlo y transmitirlo.

2.1.2 Educar para la comunicación.

La necesidad de información y que se proporcione de una manera eficaz se convierte en una prioridad para el ser humano desde la capacidad del saber entenderse.

Con las nuevas tecnologías se han acortados tiempos y distancias siendo herramientas muy útiles en los procesos comunicativos, pero al mismo tiempo se debe orientar a que no se conviertan en la única opción de comunicación, sino que se creen experiencias comunicativas interpersonales siendo éstas las más efectivas, duraderas y satisfactorias.

Para Aguaded (2016) el cambio, tanto tecnológico como comunicativo, provoca la necesidad de una modificación estructural y conceptual de la forma en cómo se ha concebido tradicionalmente la transmisión de datos y la comunicación entre las personas.

Las Instituciones educativas sin duda alguna se deben convertir en lugares transformadores de espacios educativos para la comunicación efectiva, acto seguido es formar el sentido crítico de los estudiantes frente a la avalancha de información que perciben a través de los medios de comunicación y tecnológicos, adquiriendo habilidades para que pueda discernir de manera efectiva la intencionalidad de lo que se comunica, el contexto en el que se desarrolla, que tanto hay de verdad y de qué manera fortalece su personalidad y su cultura.

Los servicios educativos que brindan las instituciones educativas dentro de su aporte significativo para quienes reciben la educación se enmarca en la calidad del proceso comunicativo, que se da con cada actor educativo como en cada uno de los niveles del sistema y del currículo en el que se desarrolla de manera particular.

Dentro del marco Educar para la comunicación ésta debe propiciar una formación integral de los receptores y que ellos reflejen en sus pensamientos, expresiones, la creatividad y la criticidad para responder a los envolventes procesos de comunicación en pleno siglo XXI. Es

así que las Innovaciones de cada Institución Educativa para la comunicación debe ser un pilar fundamental por lo que la fusión indisoluble entre la Educación y la Comunicación se vuelve cada vez más indispensable. La alfabetización digital de los docentes es inminente para poder orientar a los estudiantes, quienes son digitales nativos. (Aguaded, 2016).

De tal modo los nuevos procesos comunicativos deben ser trascendentales para que la educación evolucione y esté a la par con el desarrollo social y tecnológico; caracterizándose por la forma en que aportan a cada uno de los integrantes de la comunidad educativa abriendo espacios de participación, reflexión colectiva y la producción propia de información.

Trabajar desde la comunicación por una educación solidaria, tolerante y por la búsqueda de la paz es una pretensión única e innovadora que permite en los estudiantes obtengan competencias comunicacionales expresadas desde su cotidianidad. (García, 2002). Al hablar de competencias comunicacionales en el currículo exige desarrollar una perspectiva descriptiva para la comunicación y priorizar el cambio de actitud de consumismo audiovisual realizando trabajo colaborativo entre docentes y aprovechando las habilidades digitales de los estudiantes.

Las cualidades que lleva consigo un ser comunicativo es lo que hace que de pueda dar un encuentro inolvidable entre el receptor y emisor, expresadas de manera integral desde la sensibilidad, pensamiento autónomo y autoestima fortificada por la ética , la moral de manera que los medios de comunicación y tecnológicos se convierten en los conductores de desarrollo y éxitos de las Instituciones educativas. (Ruiz , 2003).

De la misma manera la visión amplia y certera de Kaplún (2002). en cuanto al tema Educar para la comunicación, esta función de lograr que las comunidades educativas inspiren su actividad en colocar al servicio de los estudiantes un plan de comunicación institucional marcado por la experiencia de la reciprocidad comunicativa que tienen emisor – receptor se logra una educación muy cercana, expresiva y transformadora.

Por ende, el camino educativo comunicacional es una búsqueda constante del saber de la información mediada por la tecnología para proponer algo nuevo para la vida y procesos comunicativos desde la experimentación, tal como lo enfatiza Paulo Freire en la “Educación Transformadora” y Kaplún en su “Modelo endógeno” dada desde la interrelación de los integrantes del proceso caracterizado por la creatividad, cooperación y aporte individual a la comunicación de toda la comunidad.

La criticidad tiene sus límites y se vuelve efímera cuando se lo hace sin fundamento teórico y falta de conocimiento del contexto en el que da. Crear la duda en el estudiante al momento de presentarle un conocimiento nuevo, pero desde una situación problema dará paso al verdadero proceso de aprendizaje puro, donde no se trata de desconocer la verdad y el contenido científico sino ver las múltiples posibilidades de solución del problema.

2.1.3 La Educomunicación y el papel del Educomunicador.

La educomunicación es la interacción y realización de dos disciplinas como son la educación y la comunicación que no radica simplemente en la unión de éstas. Por ello debe ser utilizada para facilitar los procesos educativos mediante los diversos sistemas de comunicación pero esto exige una transformación de ambas disciplinas (Moreno, 2012).

La transformación de ambas disciplinas está dada por el paso del consumo pasivo de información a una educación crítica e innovadora. Es así que una generación consumidora de información por percepciones visuales y audiovisuales con bajo sentido del pensamiento crítico está sobre estimulada, por ende, los educadores, directivos y actores educativos deben asumir el reto de educar con la comunicación mediada por la tecnología.

Al mismo tiempo la Educomunicación analizada desde una perspectiva amplia expuesta en la Guía de recursos de Alfabetización audio visual por el Ministerio de Educación de Canadá como citó Hernández (2005) nos dice que la Educación en medios es:

Dialéctica por entenderse que el conocimiento esperado debe ser el resultado de una confrontación de experiencias de producción de sentido o de experiencias de recepción. Es en consecuencia, **constructivista** porque en la educación para la comunicación nada se impone, al contrario, lo que aprende es el fruto del manejo de conceptos y datos elaborados por todos los participantes de los procesos de análisis de la comunicación. Es finalmente **operativa** porque el lector o el receptor son sobre todo un sujeto productor de cultura, productor de comunicación. Lo que le interesa al proceso pedagógico es que la persona descubre en su condición comunicadora. (p.6).

Con el paso del tiempo la Educomunicación pasó de medios de comunicación a medios tecnológicos creando situaciones comunicativas y pedagógicas que enlazadas se crean procesos formativos, activos y críticos dando como resultados pensamientos auténticos en los estudiantes.

A la vez de Oliveira (2009) enmarca a la Educomunicación como participación y desarrollo de habilidades argumentativas, convirtiéndose en la “gestión democrática de la comunicación” en espacios educativos, colaborativos, participativos y de igualdad que logre que cada educador y todos los miembros de la comunidad educativa interioricen sobre la verdadera gestión de comunicación educativa.

Entre las múltiples actividades del Educomunicador está en sensibilizar a toda la comunidad educativa y en especial a los estudiantes donde se debe pasar de la trasmisión a la apropiación, reflexión e interpretación del conocimiento, caracterizada por la construcción participativa de la información, colaboración y reciprocidad entre el educador y el estudiante.

Según esta perspectiva Rodriguez y Melgarejo (2012) establece el siguiente perfil:

¿Qué debe saber un Educomunicador?

- ✓ Conocimiento crítico de la sociedad, de su cultura y de su historia
- ✓ Conocimiento profundo de los medios y entornos comunicativos
- ✓ Conocimiento global de los procesos de enseñanza/aprendizaje

¿Qué debe saber hacer un Educomunicador?

- ✓ Creación y análisis de un producto comunicativo
- ✓ Creación y análisis de entornos multimedia teniendo en cuenta los niveles educativos del receptor, así como el grado de maduración comunicativa.
- ✓ Conocer con detalle las diferentes herramientas didácticas posibles para fomentar el aprendizaje
- ✓ Saber buscar, seleccionar y sistematizar cualquier tipo de documento audiovisual

¿Qué de ser un Educomunicador?

- ✓ Tener cualidades de liderazgo y de creatividad
- ✓ Forma de expresión correcta en los diferentes entornos y con variados códigos comunicativos (p.156).

De ahí que el Educomunicador debe reunir cualidades de razonamiento crítico, profundo y global sobre los procesos de enseñanza- aprendizaje al mismo tiempo demostrar análisis en entornos digitales además de ser ejercer liderazgo y creatividad que genere interactividad con el estudiante. En cada instante en que la pedagogía y la comunicación tomadas desde el arte que el educador desarrolla para mejorar la calidad del servicio educativo se convierte

en destellos para el proceso de reescribir en las mentes de nuestros estudiantes y educarles para la vida.

Indudablemente se debe tener vocación de educar evocando la actividad inevitable de pensar en los estudiantes, puesto que en cada uno ellos hay un mundo lleno de expectativas frente a su formación y de la vida. Proponerles en cada clase que deben tener una percepción crítica de su mundo interior y del mundo que los rodea serán oportunidades para prepararlos para el fracaso y que no abandonen sus sueños a la primera tribulación, más bien conviertan cada obstáculo un peldaño para alcanzar el éxito.

El Educomunicador debe convertirse en ese incendiario de nuevas ideas en sus estudiantes, de esculpir el arte de pensar en ellos, en la capacidad de comunicarse para ser más tolerantes, solidarios, ponerse en lugar del otro de amor y tranquilidad. Para poder cumplir esta tarea el educador debe utilizar como mejor herramienta la sensibilidad y la serenidad para poder abrir las ventanas de la mente de sus educandos, la necesidad de formar pensadores en la gran universidad de la vida sin socavar su creatividad ni apagar el arte de la duda convirtiéndose en el cuidador de lo mejor que tiene cada estudiante.

2.1.4 La capacitación como herramienta educomunicativa.

Toda capacitación es una estrategia indispensable para toda institución que busca auge de desarrollo, de ahí que al incursionar en innovación desde la tecnología y los recursos digitales es necesario que exista una cultura de formación permanente del Educomunicador.

Frente a esta percepción en los procesos comunicativos la capacitación se transforma en una herramienta práctica de la comunicación, por eso las instituciones tienen varias intencionalidades entre ellas está: el dar instrucciones, ofrecer información, establecer relaciones humanas del trabajo colaborativo para del objetivo en común, ejecutar tareas y capacitarse siendo esta una estrategia efectiva que define la direccionalidad de la formación.

Para toda organización e institución educativa la capacitación es el medio más eficaz de instruir sistemáticamente ya que se transforma en productividad mediante el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas. (Siliceo, 2004).

En tal sentido y debido al avance de la era digital en relación a la información, conocimiento, comunicación, y producción como herramientas principales para los docentes y padres de

familia como protagonistas del aprendizaje de los estudiantes teniendo en cuenta la debida atención en relación a la capacitación en alfabetización digital.

A la alfabetización digital se acopla la metodología pedagógica de Paulo Freire citado por (Área, 2012) quien afirma que:

“La alfabetización, desde esta perspectiva, debe representar la adquisición de las competencias intelectuales necesarias para interactuar tanto con la cultura existente como para recrearla de un modo crítico y emancipador y, en consecuencia, como un derecho y una necesidad de los ciudadanos de la sociedad informacional”.

Desde este enfoque se actualizan estas palabras con la búsqueda de la formación para integrar las potencialidades de los instrumentos tecnológicos para las nuevas formas de representación y de comunicación.

Para que la capacitación sea excelente “debe incluir algunas áreas generales de competencia, congruentes con la idea de que el profesor apoya al alumno a construir el conocimiento, crecer como persona y ubicarse como actor crítico de su entorno” (Rodríguez, s.f).

Las Instituciones Educativas tienen el reto de formar al Educomunicador a la par de los digitales nativos (estudiantes) en relación al uso de entornos digitales educativos transformando la capacitación en productividad y de esta manera ofrecer procesos comunicativos y educativos de manera integral. Esta formación debe ser de manera procesual incluidas en sus planes de formación docente; creando un perfil humano, técnico, metodológico, tecnológico y crítico del educador.

Dentro de la puesta en marcha del plan de capacitación se debe enfatizar desde el inicio a que el educador debe estar convencido de que va a reeducar desde la comunicación, contagiar de positivismo, gestor de herramientas comunicacionales, formador de pensadores y artesano de la personalidad de los estudiantes. Una formación para los educadores que les permita valorar cada opinión de sus educandos puesto que éstos pueden convertirse en expresiones de grandes capítulos en sus vidas.

2.2 Gestión educativa

2.2.1 Gestión educativa estratégica comunicacional.

Debido al auge de las profundas transformaciones del siglo XXI las instituciones educativas también están en búsqueda de entregar un servicio educativo de calidad basada en la aplicación de herramientas y estrategias educomunicacionales como una buena gestión.

La calidad en el servicio educativo depende de una buena gestión basada en lograr que se amplíen las interrelaciones entre todos los actores educativos, la profesionalización y el diseño de instituciones innovadoras. Dependiendo además del modelo de organización que lidere en la gestión de los recursos y el procedimiento desde la tan nombrada eficiencia y eficacia con visión prospectiva. (IIPE - Buenos Aires [Unesco] , 2000).

De la misma manera Costa (2017) destaca las actividades que debe gestionar un Gerente educativo de manera armónica y estratégica. Los recursos de la Institución Educativa deben estar en función a la efectividad para poder ofrecer una educación de calidad, alcanzando los objetivos planteados en el arte de interrelacionar todos los recursos disponibles; el primer recurso es el tecnológico puesto que forman la parte primordial y el sostén en el proceso educativo. El segundo recurso es el humano siendo factor importante de la comunidad educativa ya que requiere de capacitación constante, seguido tenemos el tercer recurso que es el material ya que se necesitan ambientes que faciliten el estudio y como cuarto y último Recurso es el financiero ya que permite la operatividad en la labor educativa.

La Gestión Educativa es trasladar los principios de la Gestión al campo de la educación, teniendo como base las teorías administrativas, pero al mismo tiempo enriquecidas por la filosofía, ciencias sociales, psicología y antropología en cada uno de los procesos que se dan dentro de las Instituciones educativas y que permite dar una excelente educación en la ejecución de su servicio. (Botero, 2007).

En concordancia con lo antes mencionado, la calidad del servicio educativo depende de una buena gestión de los recursos: tecnológicos, humanos, materiales y financieros para lo cual es necesario centrar la visión en lo verdaderamente necesario para su caracterización dentro de los principios de la administración. En tal sentido cada gestor educativo debe poseer habilidades comunicacionales y de ésta manera pueda crear un ambiente agradable, afectivo

y de comprensión para sus miembros desde actividades, espacios y herramientas tecnológicas innovadoras logrando la fluidez de la comunicación.

2.2.2 Procesos comunicacionales en las instituciones educativas.

El Gerente Educativo Estratégico comunicacional debe reflejar en sus acciones, decisiones y esfuerzos su compromiso por mejorar la comunicación en cada una de sus estructuras organizacionales, proyectando una imagen institucional seria y atractiva en coherencia con el Horizonte Institucional y los mensajes que se transmiten de manera interna o externa.

Es importante comprender que las Instituciones Educativas son organizaciones comunicacionales por excelencia y que sus directores o Rectores deben incorporar la función comunicadora en su gestión directiva. Es así que Botto (2009) en su artículo llamado Las Instituciones educativas y la comunicación nos aclara que la función comunicadora en el ámbito escolar gira en torno a varios aspectos:

- La información como medio de comunicación cotidiana: de la dirección hacia los maestros, de los maestros hacia la dirección, de los maestros entre sí, de la Institución hacia los padres.
- Canales de información como: carteleras, cuaderno de notificación del personal, reuniones.
- Sistemas y procedimientos de coordinación: quién, cuándo y cómo toman las decisiones sobre la información; quiénes deben enterarse de qué cosa y quiénes no.
- Comunicación: modos en que la escuela se comunica con otros establecimientos, con organizaciones de la zona o importantes instituciones de la comunidad a la que pertenece.
- Intercambios informales: encuentros ocasionales, charlas “de pasillo”, entre otros. (p.2).

Los procesos comunicativos se dan desde la interrelación institución – actor educativo y que para que sean efectivos se debe en tener en cuenta las relaciones simbólicas y las significaciones para que los canales de comunicación no distorsionen la información. López y Gómez (2016)

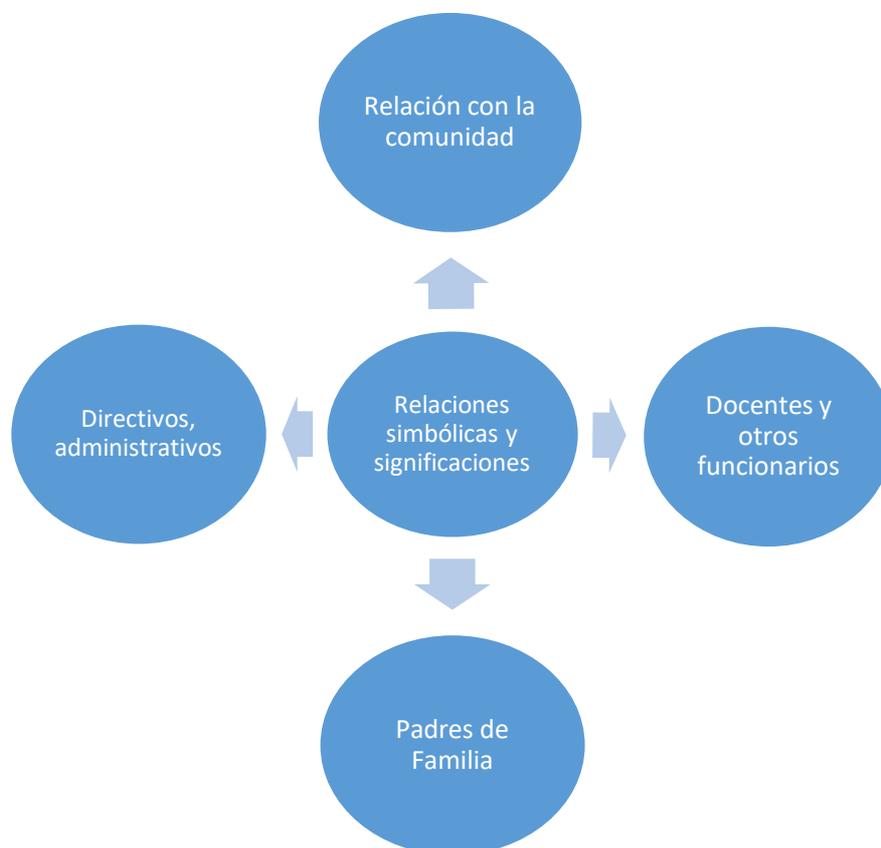


Figura 1: Procesos Comunicacionales: Relaciones sociales, culturales e interculturales

Fuente: (López y Gómez, 2016)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

A esto se le suma los medios tecnológicos que si están bien gestionados se convierten en una gran herramienta que aporta positivamente y complementa el servicio educativo de calidad en atención a los educadores, estudiantes, padres y a los administradores.

Los procesos comunicacionales deben ser pluridireccional para fructificar las capacidades de los miembros de la comunidad educativa (directivos, educadores, administradores, servicios generales, estudiantes y padres de familia) y que éstos reciban la información correcta y de manera oportuna. La comunicación que brindan las instituciones educativas debe permitir generalizar la toma de decisiones para acrecentará el sentido de pertenencia, el soporte solidario y el compromiso individual por el avance del proceso educativo de calidad. Martillo, Salas y Valbuena (2014).

El lograr identificar las múltiples direcciones de la comunicación en las Instituciones educativas se convierten en una necesidad, y que se puede obtener potenciando las capacidades del recurso humano con que se cuenta, para que sean ellos los gestores de la comunicación efectiva que presenta en cada proceso de interacción con la comunidad educativa. Que importante es ser artífice de innovación y de cambio en comunicación sintiéndose parte del equipo y respaldado por el mismo, que cada idea e emprendimiento cuenta para fortalecer el camino a seguir y cumplir la meta comunicacional.

Por lo que según Bedoya (2017) los procesos comunicacionales internos gestionados de manera estratégica llevan una comunicación transversal que responden a nuevas demandas laborables, técnicas y tecnológicas que son necesarios para los integrantes de la Instituciones y que estos sean referentes frente a los siguientes aspectos comunicacionales:

- Lineamientos y Políticas organizacionales: La Comunidad educativa debe conocer y entrar en proceso de apropiación del Horizonte Institucional, así como de las actividades de inducción y reinducción al inicio de los años lectivos y en las Jornadas de Planificación.
- Estructura Organizacional: El diseño y la socialización de los Manuales y Procedimientos son necesario para entender la estructura organizativa de las Instituciones Educativas de esta manera se tiene claro cuáles son los canales de comunicación a nivel directivo y toda la comunidad como también de manera viceversa.
- Clima organizacional: Las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa son un factor importante en la cultura comunicativa, desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional y empatía para cultivar un buen clima organizacional.
- Canales de comunicación interna: Desarrollar y conocer sistema de gestión comunicacionales de manera que todos los miembros de la Institución educativa lo conozcan de forma adecuada para la toma de decisiones y /o actividades que se realizan.

Al tener en cuenta a la comunicación como una herramienta estratégica en la Unidades Educativas se necesita de un plan, de un equipo y de recursos disponibles para implementar mecanismos internos de estructura comunicativa y de gestiones destinadas a posicionar a la Institución y desplegar buena imagen en el ámbito externo.

Una vez posicionado de manera visionaria y eficaz la comunicación interna se va a reflejar de manera automática en la buena imagen de la Institución y por ende se mejorarán los procesos comunicacionales externos, convirtiéndose en espacios que fortalecen la imagen corporativa, posicionamiento, ganando confianza en los padres de familia que van a elegir la institución educativa como centro de formación de sus niños y jóvenes.

En la gestión de la comunicación tanto de manera interna e externa las instituciones educativas están haciendo uso de las herramientas digitales como canales que permiten la interacción con los diferentes actores educativos ya sea de manera formal o informal. Claro está que estas herramientas no deben perder la visión de la comunicación y establezca en estos medios debe manera clara, oportuna y relevante.

2.2.3 Las Innovaciones desde la gestión educativa comunicacional.

Al analizar la proyección estratégica de una institución educativa desde el punto de vista de la redacción de su horizonte institucional, considerando a la innovación como elemento principal de su visión y misión suena alentador e interesante. Aunque a veces muchos la consideran compleja o suena como utopía pero si están bien establecidas las metas en sus Proyectos Educativos Institucional (P.E.I.) se convierte en un gran compromiso a cumplir para cada uno de los integrantes de la Institución uniendo esfuerzos desde su verdadero sentido de pertenencia.

Para aquellos directivos institucionales están en la tarea de sensibilizar a toda la comunidad educativa para seguir creciendo y ser partícipes de grandes transformaciones, llevando a la práctica ésta innovación por lo que Harf y Azzerboni (2014) presentan las siguientes condiciones de cambio:

- Que estén sostenidas por un trabajo en equipo solidario y colaborativo.
- Que tengan repercusión inmediatamente en la tarea áulica
- Sostener un estilo de comunicación fluido.
- Que consideren las características profesionales de los docentes
- Que respeten la necesidad equilibrada de autonomía y de direccionalidad en las acciones institucionales.
- Que se puedan iniciar y sostener mediante asesoramientos y andamiajes pedagógicos, desde directivos y docentes para brindar sostén y ayuda necesaria según las circunstancias. (p.76).

Entonces cuando la comunidad educativa esté sensibilizada y comprometida a cumplir las condiciones antes mencionadas se debe crear el camino sistemático y procesual con metas a corto, mediano y largo plazo, operativas y medibles. Estos cambios son necesarios y trascendentales para constituir el control y seguimiento de las metas planteadas.

Pues bien, al desarrollar proyectos innovadores en instituciones educativas sensibilizadas a cambios estructurales, tecnológicos, humanos y de estilo de gestión, se debe considerar como la mayor fuerza para ésta innovación a la planta de educadores puesto que poseen cualidades como la empatía e inteligencia emocional, habituados a trabajar colaborativamente. Al mismo tiempo las Instituciones educativas se convierten en propulsores de espacios de comunicación innovadores y lograr apropiarse de proyectos que producen nuevos cambios en toda la Comunidad educativa. (Carbonell , 2001).

Por otra parte, el gestor educativo al momento de enmarcarse a la normativa nacional ecuatoriana en educación básica y bachillerato, no debe perder la visión innovadora de su gestión, convirtiendo cada parámetro en una oportunidad para innovar, más aún cuando éstos estándares son consecuentes a la mejora del sistema comunicacional de la comunidad educativa.

Más aún cuando el Ministerio de Educación del Ecuador MINEDUC (2017) en el Acuerdo Ministerial 091-2017 propone una reorganización de sus Estándares de Gestión Escolar, desempeño Profesional Directivo y desempeño Profesional Docente que orientan a la gestión para una educación de calidad. En tal sentido en la dimensión de Gestión Administrativa se encuentra el componente número tres que se refiere a la INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, como “el conjunto de acciones y recursos tecnológicos que facilitan el acceso a la información y a la comunicación para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje” en consecuencia se exige de que cada institución educativa cuente “con un plan de comunicación Institucional para los diferentes actores de la comunidad educativa – C1.P1.GE3” (p. 32).

En consecuencia, cuando el gestor educativo que inicie un proceso innovador integral educacional debe concebirlo, pensando en involucrar a toda la comunidad educativa en el manejo de una comunicación fluida, crítica y oportuna. Por lo tanto, para que se logre la innovación debe estar alineada a la realidad institucional y a todos sus ámbitos que la componen, propiciando de esta manera cambios significativos en el quehacer educativo desde la flexibilidad y de espacios participativos de la toma de decisiones.

Esta visión prospectiva planeada anteriormente en cada meta, objetivo y actividad planificada debe ir impregnada la transversalidad de la mejora pedagógica pero también abarca el crecimiento en la cultura organizacional permitiendo que todos estén sintonizados en ser gestores de cambio en la ejecución del plan logrando una institución educativa con participación efectiva de sus miembros.

La toma de decisiones enmarcadas en el cumplimiento de los Estándares Educativos que debe enfrentar el Gerente educativo que van dinamizando el proceso de innovación debe ir respondiendo a la mejora permanente. Cada Institución Educativa que plasma en su Proyecto Educativo Institucional de manera consensuada los cambios responsablemente planificados y ordenados facilita a que se den experiencias de innovación tecnológica y pedagógica.

2.3 Entornos virtuales.

2.3.1 Procesos de comunicación educativa a través de entornos virtuales.

Continuando con la línea de desarrollo en comunicación interpretativa y crítica, toca trasladar ésta a los entornos virtuales. Cuando se utiliza la comunicación mediada por la tecnología y/o en la web se aprovecha las ventajas que dan estos medios para realizar procesos comunicativos eficaces, abriendo oportunidades que esa información transmitida se convierta en conocimiento.

La comunicación que desarrollan las instituciones educativas a través de los entornos virtuales depende de los diferentes componentes que tienen los intervinientes y del contexto en que se da la información. De ahí que la comunicación como un proceso se define por “la tecnología de la comunicación, las características de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de referencia, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso” según (Castells , 2009, p. 87).

En la actualidad la mayoría las instituciones educativas en especial las de sostenimiento particular incluyen una página web con entornos virtuales de aprendizaje como complemento a la enseñanza presencial en sus Proyectos Educativos Institucionales y es donde se debe enfatizar en la Comunicación que brindan a través de la tecnología.

Dentro de estas innovaciones que desarrollan las Unidades Educativas de Educación básica y bachillerato se debe reflexionar sobre la fusión de educación y tecnología, en cuanto los métodos, herramientas, medios estratégicos y sobre todo los nuevos canales de comunicación

respondiendo a las exigencias de la educación actual y que en estos entornos virtuales se puedan integrar no tan solo el ámbito de enseñanza- aprendizaje sino también integrar procesos operativos con los estudiantes, educadores, directivos, administrativos y padres de familias demostrando ser una verdadero entorno de gestión educativa integral. (Bustos y Coll, 2010).

En el diseño y las funcionalidades de estos entornos virtuales es importante definir de manera clara los procesos comunicativos que en ellos se deben desarrollar, describir las funciones, situaciones, herramientas y recursos disponibles para que cada usuario obtenga todos los beneficios de la comunicación educativa puesta a disposición en estos medios.

Esta formación mediada por tecnologías es definida como proceso constructivo tal como afirma. Peñalosa (2013) en su guía práctica en cuanto al aprendizaje mixto en el que recomienda un modelo el cual incluye las siguientes posibilidades:

- Alguna combinación de situaciones presenciales y virtuales, como cuando se ofrecen materiales de estudio y recursos de investigación en la web, mientras se conducen sesiones de clases presenciales como medio principal de enseñanza.
- Combinar interacciones individuales y grupales, actividades que implican el procesamiento independiente de materiales o la discusión colaborativa de ideas.
- Diseñar tareas que se encuentran en algún punto entre las más realistas, con significativos para los estudiantes, o las más abstractas, que no se relacionan con contextos familiares para ellos
- Fomentar el desarrollo de estrategias de enseñanza o de aprendizaje, o algún punto intermedio.
- Combinar aprendizaje estructurado y no estructurado con la realización de actividades, lo que implica contar con secuencias estrictas de revisión de contenidos y materiales, o bien, tener una estructura general para enfocar los temas, pero dejando libertad a los estudiantes para que aporten contenidos u opiniones respecto del curso. (p. 4)

Desde estas precisiones cada institución que oferta este plus educativo está en la tarea de integrar herramientas didácticas a los entornos virtuales disponiendo para sus estudiantes un espacio pedagógico en línea, además de diseñar herramientas para gestión de seguimiento y evaluación de progreso de los estudiantes. Dependiendo de la visión estratégica que tenga

los integrantes de la comunidad educativa se puede escalar a lo que se llama “comunidades virtuales de aprendizaje” pasando a herramientas de nivel colaborativo y de conocimiento social.

El proceso comunicacional que se da a través de entornos virtuales es muy complejo. Rodríguez y Escofet establecieron (como citó en Santoveña, 2011) el proceso comunicacional contiene aspectos que para este de tema de investigación se exponen en los siguientes gráficos.



Figura 2. Competencias consideradas en el Proceso de Comunicación en Línea

Fuente: Santoveña (2012)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

Por lo que el desarrollo de éstas competencias garantizará desde las enseñanzas de las nuevas tecnologías un excelente proceso comunicativo entre los integrantes de la comunidad educativa.

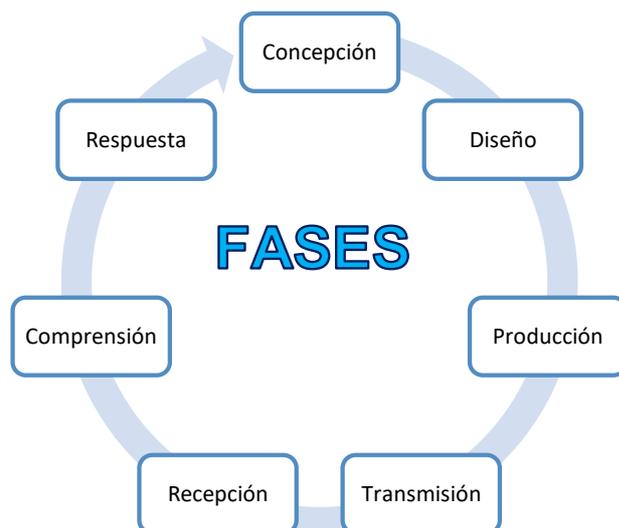


Figura 3. Fases del proceso de comunicación en Línea.

Fuente: Santoveña (2012)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

La secuencialidad y la sinergia que necesitan estas fases dentro del aprendizaje en línea permitirá que el estudiante pueda apoderarse de su propio conocimiento orientados por los procesos desarrollados.

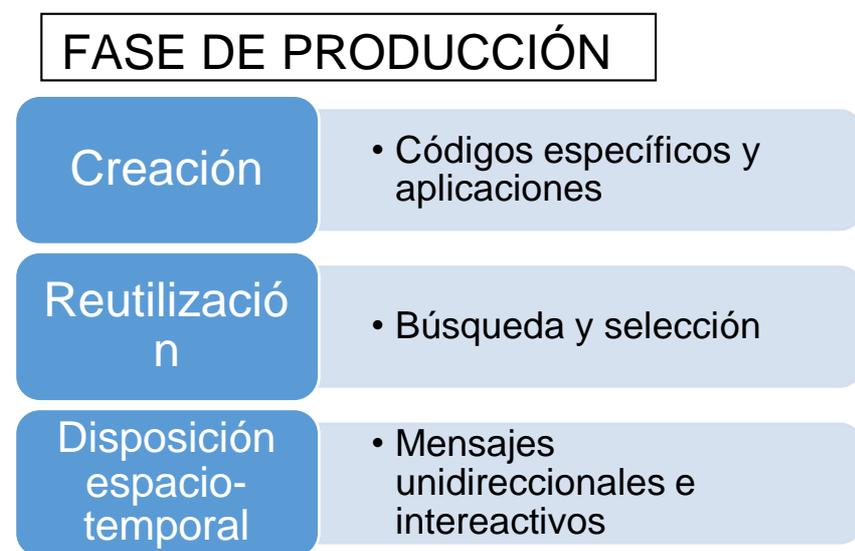


Figura 4. Momentos principales que forman parte de la fase de Producción.

Fuente: Santoveña (2012)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

A partir de lo planteado realizar comunicación educativa desde entornos virtuales es una labor compleja, requiere de preparación y de escoger la herramienta acorde a los que se quiere comunicar y se convierte en un compromiso tanto para las autoridades y educadores que ofrecen este servicio educativo como una buena y excelente alternativa de educación.

De igual modo es importante conocer las características, bondades y utilidad de las diferentes herramientas digitales que desarrollan procesos de comunicación interactivos dejando en sus usuarios experiencias de satisfacción, de intercambio de conocimientos, consultas y el poder compartir experiencias. Estas herramientas de comunicación digital pueden ser utilizadas de manera asíncrona o sincrónica, Es así que la asincrónica no requiere conexión en tiempo real y simultáneo mientras que las síncronas si requiere de una conexión en tiempo real simultaneo con los usuarios. Igualmente, estos medios y/o actividades comunicativas en sus diferentes maneras de comunicarse pueden ser Correo electrónico, chat, videoconferencia, foros, wiki, tabla de noticias, blogs, redes sociales entre otros.

Mientras se escoja la mejor metodología didáctica y exista compromiso de toda la comunidad Educativa serán los entornos virtuales uno de los mejores medios para llevar un proceso

comunicativo organizado, práctico, vinculado y permanente para ofrecer una educación de calidad.

2.3.2 Indicadores de Calidad de los Entornos virtuales.

Como se había manifestado en el epígrafe anterior desarrollar procesos de comunicación en aprendizajes a través entornos virtuales puede ser una excelente e innovadora oportunidad, pero realizarlo bajo parámetros de calidad se garantizará su eficiencia y efectividad logrando cumplir los objetivos institucionales.

Entonces enunciar calidad en estos espacios virtuales se debe razonar sobre que ámbitos se analizan para determinar si es efectiva para comunicar y formar. En vista de esto Torres (2003) identifica tres ámbitos que miden la calidad tales como: calidad técnica, calidad organizativa-creativa y calidad comunicacional de ahí cada uno de ellos abarca elementos diferentes donde se destaca para el primero una infraestructura tecnológica accesible, facilidad de navegación y la versatilidad del seguimiento a la gestión y a los estudiantes, el segundo se refiere a las ventajas organizativas y creativas para que los procesos de comunicación y aprendizaje sean óptimos y por último el tercer ámbito meramente comunicacional ya sea sincrónica y asincrónica que establecen en los actores educativos experiencias comunicativas y conocimiento interactivo. En la Tecnología de la información la efectividad es un indicador de la calidad de uso que evalúa la operatividad del sistema. (Riascos, 2008).

Por otra parte, Ortega Carrillo (2001) para poder concretar indicadores de calidad propone teorías cognitivistas y constructivistas que se establecen de la siguiente manera:

- a. Principio del aprendizaje activo por el cual cuantos más sentidos y facultades cognitivas se ejerciten en la actividad formativa más eficaces y duraderos serán los resultados de los aprendizajes (aprendizajes creativos hipermedia)
- b. Principio de aprendizaje cooperativo que favorece la construcción compartida (posibilidad de compartir pizarras electrónicas, equipos, programas, voz, textos, imágenes, etc.)
- c. Principio de versatilidad de ambientes formativos que permitan al alumno manipular los objetos y modificar sus variables ambientales como vía para consecución de aprendizajes creativos y aplicativos. (Laboratorios virtuales, empresas simuladas y realidad virtual).

d. Principio de la comunicación multimedia de eficaz, que garantice la eliminación de ruidos, interferencias en las comunicaciones síncronas y asíncronas. (Comunidad de aprendizaje virtual. (p.13)

Del mismo modo, la Asociación Española para la Calidad (2008) establece un sistema de indicadores en la norma UE 66181 que permite evaluar la formación on line acoplándose a este tema de investigación que está orientada a sistemas educativos no reglamentada o de ambientes mixtos. Este estándar contiene cuatro indicadores de calidad como son: “La efectividad, la empleabilidad, la accesibilidad y la metodología de aprendizaje y la facilidad de asimilación”.

Análogamente, y dentro del proceso de evaluación de un entorno virtual Peñafiel (2015) hace énfasis en la usabilidad, como ámbito que permite obtener criterios de valor sobre el sistema, en cuanto a la satisfacción, aplicabilidad y observación de metas siendo una herramienta comunicativa. Además, refiere la importancia que tienen los participantes en el proceso de evaluación tales como: usuarios y evaluadores, éstos segundos expertos en diseño de interfaces, y/o expertos en el dominio de la aplicación objeto del proceso evaluativo.

Ante los esfuerzos por mejorar la educación teniendo en cuenta el gran avance tecnológico es necesario que las instituciones educativas hagan uso de programas que se ejecutan bajo la modalidad virtual, de tal manera que se deben aplicar indicadores para asegurar la calidad de estos entornos virtuales que permitan atender aspectos tecnológicos, pedagógicos y comunicativos entiendo que ofrecen un amplio potencial para el desarrollo de los procesos de aprendizaje fundamentados en la efectividad, impacto o satisfacción, funcionalidad y la pertinencia como estándares de calidad en ambientes de aprendizajes mixtos.

2.3.3 Evaluación del entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera.

La Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera de sostenimiento particular ubicada en las afueras de la Ciudad de Daule, mantiene una buena imagen y aceptación por parte de los dauleños y de los cantones cercanos como Santa Lucía, Palestina, Colimes, Nobol e Isidro Ayora.

A lo largo de sus años de trayectoria ha venido realizando varias innovaciones tecnológicas, empezando con una intranet para el registro de notas, luego una página web publicitaria incluido el sistema de Notas. No obstante, después de la autoevaluación y la aplicación de encuestas de satisfacción finalmente en año lectivo 2016-2017 en consonancia de la redefinición de su horizonte Institucional se diseña el nuevo entorno virtual.

2.3.3.1 Entorno virtual EVIFRANDO.

En un entorno Educativo adaptado a las necesidades de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera para gestionar procesos educativos comunicacionales de manera oportuna y actualizada en beneficio de toda la comunidad educativo como complemento al servicio educativo que presta. Además, a través del Aula Virtual se facilita la interacción entre docentes y estudiantes.

2.3.3.2 Características.

El entorno virtual tiene las siguientes características:

- La página web está diseñada bajo el Sistema de contenido y plantilla Wordpress que le permite tener un contenido dinámico de libre distribución y modificación del software.
- El aula virtual está basada en Moodle 1.9 “que posibilitan la la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de internet y a los estudiantes el acceso a estas herramientas.” (Peñañiel, 2015, p. 89).
- Para la Gestión de la información utiliza el Sistema de Base de Datos MySql 5.3 y para los cambios software PHP 5.2.1.
- Su dirección web es www.uemfd.com

2.3.3.3 Servicios.

Para la gestión de los procesos educativos comunicacionales y brindar el servicio complementario a la comunidad educativa tiene los siguientes módulos.

2.3.3.3. 1 Menú de Navegación

- Noticias
- Radio & Blog
- Quiénes somos
- Servicios en Línea
- Galería

- Contactos
- Calendario



Figura 5. Menú de Navegación y página de Inicio

Fuente: Portal Web de la EVIFRANDO (2018)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

Servicios en Línea

- Biblioteca Virtual
- Tareas
- Sistema
- Reporte de Calificaciones
- Reporte de Pagos
- Horario de Atención a Padres de Familia



Figura 6. Menú de Navegación y página de Inicio

Fuente: Portal Web de la EVIFRANDO (2018)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

Sistema.

Dentro del Sistema tenemos los siguientes Módulos de Gestión:

- Gestión de Secretaría
- Gestión Docente
- Gestión del Colector
- Gestión Académica
- Gestión de Inspección



Figura 7. Menú de Navegación y página de Inicio

Fuente: Portal Web de la EVIFRANDO (2018)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

2.3.3.3. 2 Recursos Comunicativos.



Figura 8. Recursos Comunicativos

Fuente: Portal Web de la EVIFRANDO (2018)

Elaborado por: Vera, A. (2018)

Docentes

- Sistema de Planificaciones

- Sistema de Calificaciones
- Aula Virtual- Aula Docentes
- Actividades Síncronas y Asíncronas
- Reportes de incumplimientos de tareas
- Reportes en comportamiento
- Observación de clase virtual
- Calendario de Actividades
- Diario Digital

Padres

- Diario digital
- Reportes de calificaciones
- Reportes diarios de Incumplimiento de tareas
- Reporte diario de Novedades en comportamiento
- Resultados de pruebas virtuales
- Reportes de pagos
- Horario de Atención a Padres de Familia

Estudiantes

- Aula Virtual
- Actividades Síncronas y Asíncronas
- Evaluaciones Virtuales – Materias básicas
- Resultados de las pruebas Virtuales
- Biblioteca Virtual

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Objetivos.

3.1.1 Objetivo general.

Evaluar los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017-2018, mediante criterios de calidad.

3.1.2 Objetivos específicos.

1. Determinar los criterios de calidad que permitan evaluar procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017-2018.
2. Diagnosticar mediante criterios de calidad los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017-2018.
3. Proponer un plan de capacitación para el uso efectivo de los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017-2018.

3.2 Contexto.

La Unidad Educativa “Monseñor Francisco Dólera”, tiene su trayectoria al servicio de la educación de la niñez y juventud del Cantón Daule, muy en especial del Recinto Guarumal, además de los cantones vecinos la misma que se detalla de la siguiente manera:

Con acuerdo Ministerial No. 1493, del 7 de diciembre del 2005, se autoriza la creación y funcionamiento del Jardín Particular Mixto No. 7 “Monseñor Francisco Dólera”, nivel Primer Año de Educación General Básica.

Con acuerdo Ministerial No. 964, del 25 de agosto del 2005, se autoriza la creación y funcionamiento de las Escuela Particular Mixta No. 22 “Monseñor Francisco Dólera”, nivel Segundo a Séptimo Año de Educación General Básica.

Con resolución Ministerial No. 0001151, del 14 de diciembre del 2009, se autoriza la creación y funcionamiento del Colegio Particular Mixto “Monseñor Francisco Dólera”, nivel Medio Octavo a Décimo Año de Educación General Básica.

Con resolución Ministerial No. 0000553, del 6 de septiembre del 20011, se constituye como UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “MONSEÑOR FRANCISCO DÓLERA”, incorporando a todas las secciones mencionadas anteriormente.

Con resolución No. MINEDUC-CZ5-2013-0518-R, de 29 de noviembre de 2013, se autoriza la aplicación del Bachillerato General Unificado en Ciencias y Técnico Comercio y Administración y Servicios. Figuras Profesionales: Comercialización y Ventas, y Administración de Sistemas.

Niveles:

Educación Inicial: Subnivel 2: Infantes de tres a cinco años.

Educación General Básica: Preparatoria (Primer Grado), Básica Elemental (2do, 3er, 4to Grados), Básica Media (5to, 6to, 7mo Grados) y Básica Superior (8avo, 9no, 10mo Grados).

Bachillerato General Unificado:

Opción Ciencias: Primero, Segundo y Tercer Curso.

Opción Técnico: Comercio y Administración: Primero, Segundo y Tercer Curso.

Número de estudiantes: 787

Visión

Al finalizar el 2022 la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera será reconocida por el impacto de los proyectos innovadores y tecnológicos desarrollados por sus estudiantes propiciando en la comunidad verdadera promoción humana y evangélica.

Misión

Somos una Institución Educativa católica orientada por el carisma de las Religiosas Filipenses H.M.D que propicia en sus estudiantes habilidades emprendedoras, sociales y de aprovechamiento de la tecnología a través de la Pedagogía del Amor y en la actualización de las estrategias de la Educación Virtual en todos los niveles educativos ofertados.

Filosofía

Los principios filosóficos de nuestra educación se basan en la formación de la persona, en orden a su último fin, creando un ambiente de verdadera comunidad educativa, animada por el espíritu evangélico libertad y caridad; que conlleve a la práctica de valores como amor, alegría, sencillez, humildad, responsabilidad y respeto, de tal manera que el proyecto de vida de cada estudiante contribuya a la transformación de una nueva y mejor sociedad, fundamentada en la convivencia pacífica.

Factores del Éxito

Espiritualidad Filipense: La Unidad Educativa se fundamenta en la formación humana centrada en el Evangelio y en el Espíritu de San Felipe Neri

Lúdica: Como un eje transversal en la formación integral proporcionando espacios lúdicos para desarrollar destrezas, habilidades y aptitudes en nuestros estudiantes.

Excelencia académica: Formación para el aprendizaje autónomo y permanente que garanticen el desempeño adecuado en la vida.

Trabajo con efectividad: Desarrollar los procesos Institucionales a través de estrategias que permitan planear, hacer, evaluar y mejorar continuamente. (Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera, 2017, págs. 4-10).

3.3 Diseño de la investigación.

La Investigación es de tipo no experimental puesto que se realizó sin manipulación intencional de variables y en él sólo se observan los fenómenos en su entorno natural para después analizarlos, por lo tanto, es de tipo descriptiva, exploratoria/diagnóstica y cuantitativa. Es descriptiva debido que busca definir la importancia de la comunicación efectiva entre los integrantes de una Institución educativa mediada por la tecnología, exploratoria/diagnóstica ya que tiene como objetivo identificar los problemas de comunicación e interacción existentes en la comunidad educativa y analiza herramientas del Entorno Virtual y finalmente es cuantitativa porque se tomará y analizará información generada por resultados de encuestas realizadas a los usuarios (docentes, estudiantes y padres de familia). Permitted examinar datos de manera numérica aplicados en la estadística. Se plantearon tres preguntas de investigación que guiaron el proceso hacia el cumplimiento de los objetivos específicos. Estas fueron.

¿Cuáles son los criterios de calidad que permitan evaluar procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 20 17- 2018?

¿Cómo diagnosticar mediante criterios de calidad los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 20 17- 2018?

¿Qué plan de capacitación es necesario para efectivizar procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017- 2018?

3.4 Participantes.

La Institución Educativa “Monseñor Francisco Dólera” cuenta con un total de 787 estudiantes, de los cuales para efecto de la encuesta se excluyen a los estudiantes Inicial, básica elemental y media debido a la confiabilidad de las respuestas requerida en el instrumento de recolección de datos por lo tanto se tomó una muestra significativa de 209 estudiantes distribuidos aleatoriamente de los niveles Básica Superior y bachillerato. A la vez se consideró a 40 docentes para la investigación. Del mismo modo se consideró a 230 padres de familia aleatoriamente distribuido de todos los niveles.

En la siguiente tabla se puede observar la distribución de la muestra referida en la investigación

Tabla 1 Distribución de la muestra para la investigación

NIVELES	ESTUDIANTES	DOCENTES	PADRES
Educación Inicial	0	4	30
Educación Básica Elemental	0	6	40
Educación Básica Media	0	6	40
Educación Básica Superior	84	7	50
Bachillerato ciencias	73	9	35
Bachillerato Técnico	52	8	35
TOTAL	209	40	230

Fuente: Secretaria del Colegio

Elaborado por: Vera A. (2018)

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Los métodos de investigación que se emplearon fueron:

Analítico: porque permitió descomponer el todo (procesos educomunicativos) en sus diferentes sucesos (características), para poder analizar e identificar los elementos de mayor relevancia (gestión educativa) y sus relaciones con el mundo (entornos virtuales).

Sintético: Porque a partir de los elementos obtenidos por el análisis facilitó el razonamiento y la reflexión sobre los procesos comunicacionales a través de entornos virtuales desde la gestión educativa.

Inductivo-deductivo. Viabilizó la alineación de la noción y generalidad de tema en forma lógica de los datos prácticos alcanzados en el proceso de investigación, se lo utilizó para determinar la relación existente entre las variables de estudio basado en la educomunicación desarrollada en la gestión educativa y su contexto investigado.

Hermenéutico. Que permitió la recolección e interpretación de la información bibliográfica en la elaboración del marco teórico, y además facilitó el análisis de la información relacionada con los conceptos, métodos, principios descritos en el marco teóricos.

Estadístico. Porque hizo posible la ordenación de la información obtenida, con la aplicación de los diferentes cuestionarios para estudiantes, docentes y padres de familia, facilitando los procesos de validación y confiabilidad en los resultados obtenidos. Se tabularon datos de tablas cuyo diseño y creación fueron responsabilidad del investigador.

Técnicas

La lectura: Como medio importante permitió conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre la educomunicación, procesos comunicacionales y herramientas virtuales desde la gestión educativa.

Los organizadores gráficos: como medios para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los apoyos teóricos-conceptuales

La observación directa: como medio o fuente para obtener los resultados.

La Encuesta: Utilizada para obtener información en los formularios a estudiantes, docentes y padres de Familia, cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas de opción múltiple que tabuladas permitió obtener la información necesaria en la institución investigada.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos se los obtuvo de la Tesis Doctoral del 2016 presentada en la Universidad de Granada con el Tema “Evaluación de las Plataformas Virtuales Swad y Moodle a través de indicadores de Calidad” siendo su autora Susana Megías Ruiz, instrumento validado bajo el análisis factorial, además de la Tesis de Pre-grado presentada en la Universidad Técnica Particular de Loja con el Tema “Usabilidad de los entornos virtuales de aprendizaje como parámetro para asegurar la calidad de servicio” siendo su autor Peñafiel Campoverde, Luis Manuel

El objetivo del Instrumento es evaluar el Impacto de los Procesos Comunicacionales gestionados por la Plataforma Virtual EVIFRANDO (Entorno Virtual Francisco Dólera) de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera en el Año Lectivo 2017-2018.

El cuestionario fue adaptado frente a la funcionalidad y el nivel de impacto de los procesos comunicacionales gestionados a través del Entorno Virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco en las siguientes Subcategorías

- Productividad
- Impacto
- Funcionalidad
- Pertinencia

3.6 Recursos.

Los recursos que se consideran para el desarrollo investigativo son; Humanos, materiales y económicos que son imprescindibles.

3.6.1 Recursos humanos.

Donde va a realizar

- Tutora de Tesis
- Autor de la Tesis
- Autoridades de la Unidad Educativa
- Docentes
- Estudiantes
- Padres de Familias

3.6.2 Materiales y recursos Económicos.

- Copias \$30,00
- Transporte \$25,00

- Alimentación \$15,00
- Impresiones \$85,00
- Empastados \$20,00
- Anillados \$10,00
- Cds \$ 5,00

3.6.3 Institucionales.

- Universidad Técnica Particular de Loja
- Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera

3.7 Procedimientos.

En este trabajo se procedió de la siguiente forma:

- Observación y recolección de fuentes bibliográficas que ampliaron y enriquecieron con información relevante la problemática investigada.
- Elaboración del marco teórico con los temas y subtemas relevantes que hacen referencia al aporte de varios autores como sustento teórico que valida la conceptualización del tema investigativo.
- Búsqueda y selección del instrumento para recoger información a estudiantes, docentes y Padres de Familia.
- Permiso de la Institución Educativa para desarrollar la investigación.
- Aplicación del instrumento, cuyos datos fueron recolectados de manera creativa y en línea utilizando la herramienta formularios de Google.
- Tabulación de resultados y procesamiento de la información.
- Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis.

El tipo de metodología utilizada en este trabajo está direccionado desde el método analítico-deductivo y estadístico. Es decir, se han investigado los respectivos datos que eran necesarios desde la información recogida en los instrumentos de evaluación, tanto internos como externos.

De los datos encontrados y analizados se han sacado principios, premisas generales a partir de las cuales se pueden afirmar y obtener resultados, desarrollando propuestas particulares o concretas.

La presente metodología constituye el conjunto de procedimientos sistemáticos, críticos, estadísticos y empíricos aplicados en este estudio, sobre una situación en particular, que permite establecer el problema que se requiere investigar, con lineamientos concretos en la búsqueda de una realidad objetiva.

A los resultados se les dará una valoración cuantitativa, dado que los datos analizados y contrastados han sido objeto de un estudio de campo, por medio de la aplicación de una encuesta evaluativa.

Para obtener los totales de las categorías de totalmente de acuerdo o de acuerdo y desacuerdo o totalmente en desacuerdo, se suman los promedios de las categorías que conforman cada agrupación. Si el total de la agrupación es igual o mayor a 60% se considera de acuerdo y, por el contrario, si el total de la agrupación es menor a 60% se considera en desacuerdo.

4.1.1. Resultados del cuestionario.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos por Ámbito evaluativo del Entorno virtual tales como: Productividad, Impacto, Funcionalidad y Pertinencia desde la percepción de los Docentes, Estudiantes y Padres de Familia.

Tabla 2 . Ámbito de Evaluación de productividad del Entorno Virtual EVIFRANDO

PERCEPCIÓN	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO				TOTALMENTE DESACUERDO				SUBTOTAL	TOTALMENTE DE ACUERDO				TOTALMENTE DESACUERDO				TOTAL
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO										
DOCENTES	2. ¿La frecuencia con la que utiliza la plataforma virtual para su trabajo docentes es?	25	10	5	0	40	63%	25%	13%	0%	100%								
	3. Considera que la información proporcionada por la Institución a través de los diferentes medios visuales es efectiva?	16	16	8	0	40	40%	40%	20%	0%	100%								
	4. ¿La inducción que recibió sobre el uso de la plataforma Virtual fue la adecuada?	6	22	6	6	40	15%	55%	15%	15%	100%								
TOTAL DOCENTES		15,67	16	6,33	2	40	39%	40%	16%	5%	100%								
ESTUDIANTES	3. ¿La inducción que recibió sobre el uso de la plataforma Virtual fue la adecuada?	21	105	83	0	209	10%	50%	40%	0%	100%								
	7. ¿Considera que el uso de esta herramienta de comunicación virtual contribuye a mejorar su aprendizaje?	24	115	24	46	209	11%	55%	11%	22%	100%								
	9. ¿ Considera que los docentes hacen uso adecuado de todos los recursos que ofrece la plataforma para mejorar sus metodología de enseñanza?	50	69	90	0	209	24%	33%	43%	0%	100%								
TOTAL ESTUDIANTES		31,67	96,3	65,7	15,3	209	15%	46%	31%	7%	100%								
PADRES	3. ¿ La inducción que recibió sobre el uso de la Plataforma fue la adecuada?	40	90	70	30	230	17%	39%	30%	13%	100%								
	4. ¿ Considera que el uso de esta herramienta de ocmunicación virtual contribuye al seguimiento y control de su representado?	70	130	25	5	230	30%	57%	11%	2%	100%								
	TOTAL PADRES		55	110	47,5	17,5	230	24%	48%	21%	8%	100%							
TOTAL PRODUCTIVIDAD		102,3	222	120	34,8	479	21%	46%	25%	7%	100%								

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Vera A. (2018)

En este primer ámbito de evaluación del Entorno virtual un 79% de los docentes consideran que está de acuerdo que esta herramienta tecnológica es productiva, no obstante, el 21% indica que falta capacitación. Por otro lado, un 57% de los estudiantes manifiesta que el sistema es productivo sin embargo el 43% considera que es necesaria la formación del mismo modo el 72% de padres de familia expresan estar de acuerdo con la productividad del sistema sin embargo el 28 % consideró que no hubo inducción.

En calidad la efectividad se convierte un indicador que evidencia las bondades del sistema informático como entorno virtual implementado en la institución para satisfacer las

expectativas de los usuarios (Riascos, 2008). De tal manera es necesario un cambio de actitud y conciencia con respecto al aprovechamiento de entornos virtuales o digitales por parte de los distintos usuarios (docente, estudiantes y padres) Delgado, Arrieta y Riveros (2009).

La percepción de los docentes es la más desfavorable en este aspecto ya que considera que la inducción que recibió del entorno virtual es poco útil para su trabajo académico.

Los estudiantes discurren que el entorno contribuye a su aprendizaje, el inconveniente relevante es que los docentes no utilizan todos los recursos virtuales disponibles.

Los padres de familia manifiestan que el entorno no es del todo productivo ya que no han recibido una inducción adecuada para saber cuáles son los recursos comunicativos que le permitan hacer un adecuado seguimiento de su representado.

Las instituciones educativas deben unir esfuerzos en lograr una formación integral de los usuarios en la innovación tecnológica y así descubrir las bondades de la era digital.

Tabla 3. Ámbito de Evaluación del Impacto o satisfacción del Entorno Virtual.

IMPACTO											
PERCEPCIÓN	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		SUBTOTAL	TOTALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		TOTAL
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO		DE ACUERDO	EN DESACUERDO			
DOCENTES	7. Evidenció Ud, una respuesta positiva por parte de sus estudiantes frente al uso d la plataforma en su asignatura?	10	25	3	2	40	25%	63%	8%	5%	100%
	9. El principal uso que hace de la plataforma es para	20	10	8	2	40	50%	25%	20%	5%	100%
	11. Indique el nivel de beneficio que usted considera ha tenido cada recurso de la plataforma en su labor docente, desde el punto de vista de la comunicación	25	14	1	0	40	63%	35%	3%	0%	100%
TOTAL DOCENTES		18,33	16,3	4	1,33	40	46%	41%	10%	3%	100%
ESTUDIANTES	2. ¿Considera que la información porporcionada por la institución a través de los diferentes medios virtuales es efectiva?	60	105	44	0	209	29%	50%	21%	0%	100%
	4.Usted Utiliza la plataformaVirtual?	70	90	49	0	209	33%	43%	23%	0%	100%
	6. Cuando accede al Entorno Virtual ¿En que tipo de actividades participa con mayor entusiasmo?	24	115	24	46	209	11%	55%	11%	22%	100%
TOTAL ESTUDIANTES		51,33	103	39	15,3	209	25%	49%	19%	7%	100%
PADRES	2. ¿Considera que la información porporcionada por la institución a través de los diferentes medios virtuales es efectiva?	75	100	45	10	230	33%	43%	20%	4%	100%
	8. ¿Cómo valora la información recibida?	75	100	55	0	230	33%	43%	24%	0%	100%
	9. Indique su grado de satisfacción respecto a la información a la que tiene acceso a través de la plataforma virtual?	80	120	30	0	230	35%	52%	13%	0%	100%
	13. Indique su grado de satisfacción respecto a la información mostrada en estos canales de comunicación?	140	80	10	0	230	61%	35%	4%	0%	100%
TOTAL PADRES		92,5	100	35	2,5	230	40%	43%	15%	1%	100%
TOTAL IMPACTO		162,2	220	78	19,2	479	34%	46%	16%	4%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Vera A. (2018)

Desde la categoría del Impacto sobre efectividad de los procesos comunicacionales gestionados a través del entorno virtual, un 87% de los docentes dice estar de acuerdo contra un 13% que están en desacuerdo. Al mismo tiempo un 74% de los estudiantes indicó estar de acuerdo y un 26% que no es así y un 84 % de padres de familia enfatizaron que están de acuerdo en cambio un 16% dice no estarlo.

El impacto o la satisfacción es una respuesta emocional del usuario dada por su evaluación desde su experiencia una vez que entró en contacto con el producto o servicio. (Vavra , 2002). Impacto que será positivo dependiendo de lo significativa que pueda ser en los procesos de comunicación, es decir no solo interacción de emisor a receptor y visíversa, sino una comunicación asertiva y afectiva que es posible, aunque el entorno sea virtual.

Según los resultados el entorno virtual ha causado un buen impacto en la comunidad educativa, ya que es considerado muy necesario para el aprendizaje y para la comunicación entre cada uno de los actores educativos consultados.

Los docentes manifestaron que pudieron evidenciar en sus estudiantes una respuesta positiva frente a la plataforma virtual. En el cumplimiento de sus actividades académicas la herramienta para la comunicación que más usan son el sistema de calificaciones.

Además, se pudo evidenciar que los estudiantes se sienten motivados en utilizarla, pero lo realiza con poca frecuencia puesto que los docentes no manejan todos los recursos tecnológicos disponibles para sus actividades.

Se puede manifestar que los padres se sienten muy satisfechos con toda la información a la que tienen acceso a través del entorno virtual, aunque manifiestan que no siempre se pone información en diario digital y los reportes diarios de novedades de comportamientos y de tareas no lo reciben de manera oportuna.

Tabla 4. Ámbito de Evaluación del Entorno Virtual EVIFRANDO en la funcionalidad

FUNCIONALIDAD											
PERCEPCIÓN	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO		ENDESACUERDO		SUBTOTAL	TOTALMENTE DE ACUERDO		ENDESACUERDO		TOTAL
		DE ACUERDO	ENDESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO		DE ACUERDO	ENDESACUERDO			
DOCENTES	5. ¿Considera que el entorno virtual posee un ambiente intuitivo y amigable?	19	14	7	0	40	48%	35%	18%	0%	100%
	10. ¿Indique su grado de satisfacción respecto al uso de los recursos comunicativos a los que tiene acceso a través de la plataforma Virtual?	21	12	6	1	40	53%	30%	15%	3%	100%
	12. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación y colaboración entre los docentes?	22	13	5	0	40	55%	33%	13%	0%	100%
	13. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con los estudiantes?	20	12	8	0	40	50%	30%	20%	0%	100%
	14. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con los representantes?	24	12	4	0	40	60%	30%	10%	0%	100%
	TOTAL DOCENTES		21,2	12,6	6	0,2	40	53%	32%	15%	1%
ESTUDIANTES	5. ¿Considera que el entorno virtual posee un ambiente intuitivo y amigable?	105	60	22	22	209	50%	29%	11%	11%	100%
	10. Indique su grado de satisfacción respecto a los recursos comunicativos a los que tiene acceso a través de la plataforma virtual?	120	60	29	0	209	57%	29%	14%	0%	100%
	11. Indique el nivel de beneficio que Ud. Considera ha tenido cada recurso de la plataforma para su rol de estudiante. Desde el punto de vista de la comunicación?	110	60	39	0	209	53%	29%	19%	0%	100%
	12. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación y colaboración entre usted y sus docentes?	24	124	61	0	209	11%	59%	29%	0%	100%
	13. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con sus compañeros?	63	63	83	0	209	30%	30%	40%	0%	100%
	14. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración de la institución con su	46	150	13	0	209	22%	72%	6%	0%	100%
TOTAL ESTUDIANTES		78	86,2	41,2	3,67	209	37%	41%	20%	2%	100%
PADRES	5. ¿Considera que el entorno virtual posee un ambiente intuitivo y amigable?	150	40	30	10	230	65%	17%	13%	4%	100%
	TOTAL PADRES	150	40	30	10	230	65%	17%	13%	4%	100%
TOTAL FUNCIONALIDAD		249,2	139	77,2	13,9	479	52%	29%	16%	3%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Vera A. (2018)

Sobre el ámbito de la funcionalidad del entorno virtual desde la comunicación e integración entre los actores educativos, el 85% de los docentes manifestaron estar de acuerdo y el 16% está en desacuerdo. Del mismo modo el 79% de los estudiantes encuestados están de acuerdo mientras que 22% está en desacuerdo y finalmente 73 % los padres manifiestan estar de acuerdo y un 35 % no están de acuerdo.

Según Curriel (2003) la funcionalidad de un entorno virtual depende de la habilidad que este tiene en hacer el trabajo para que fue creado o de la facilidad de su manejo.

Los actores educativos consultados consideran que el entorno virtual es pragmático ya que su ambiente es intuitivo y amigable permitiendo el acceso a las herramientas y a los recursos comunicativos.

Para los docentes esta herramienta tecnológica ha optimizado la comunicación entre los padres de familia y los docentes, pero no han logrado mejorar la interacción con los estudiantes.

Los estudiantes expresan que falta crear espacios interactivos en el entorno virtual que permita optimizar la comunicación con los docentes en cada una de las asignaturas y con sus compañeros. Esto va a establecer una comunicación efectiva mejorando los procesos de enseñanza –aprendizaje.

Tabla 5. Ámbito de Evaluación del Entorno Virtual EVIFRANDO en Pertinencia

PERTINENCIA											
PERCEPCIÓN	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	SUBTOTAL	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
DOCENTES	8. Considera que el uso de esta herramienta virtual ha permitido mejorar su metodología de trabajo	10	17	13	0	40	25%	43%	33%	0%	100%
	TOTAL DOCENTES	10	17	13	0	40	25%	43%	33%	0%	100%
ESTUDIANTES	8. ¿El envío de la información por parte de los docentes?	80	70	60	0	210	38%	33%	29%	0%	100%
	TOTAL ESTUDIANTES	80	70	60	0	210	38%	33%	29%	0%	100%
PADRES	6. ¿Ha recibido información sobre los avances y dificultades que tiene su representando en el proceso de aprendizaje?	50	90	80	10	230	22%	39%	35%	4%	100%
	7. Recibe periódicamente este tipo de información	80	100	45	5	230	35%	43%	20%	2%	100%
	10. ¿La información de los recursos a los que tiene acceso es oportuna?	80	90	50	10	230	35%	39%	22%	4%	100%
	12. Señale los medios a través de los cuales Ud. Ha tenido acceso a información	110	80	20	20	230	48%	35%	9%	9%	100%
TOTAL PADRES		80	90	48,8	11,3	230	35%	39%	21%	5%	100%
TOTAL PERTINENCIA		170	177	122	11,3	480	35%	37%	25%	2%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Vera A. (2018)

En cuanto al ámbito de la pertinencia en la evaluación del entorno virtual el 68% docentes expresan que es pertinente mientras que el 29% dice que no. Consecutivamente el 71% de los estudiantes están de acuerdo frente al 29% que está en de acuerdo, mientras tanto también el 74% de los padres manifiestan estar de acuerdo con la pertinencia del entorno mientras que el 26% considera que no es pertinente.

La pertinencia como dimensión de adecuación interdependiente entre los componentes de un sistema de entorno virtual contribuye a la calidad de todo sistema. (Silvio, 2006)

En este ámbito los usuarios del entorno virtual lo han valorado en un rango menor destacando la desestimación por parte de los docentes sobre los procesos de comunicación gestionados por el entorno virtual.

Los estudiantes han expresado que sus tareas virtuales no son calificadas ya que no reciben la retroalimentación por lo que cada docente debe dedicar tiempo para el diseño de tareas que aporten al desarrollo de la destreza y a la competencia de manera adecuada.

Existe descontento de los padres de familia porque no reciben oportunamente los avances, dificultades académicas y de comportamiento ya que estos son informados repentinamente con una llamada telefónica.

Es fundamental que los docentes conozcan y dominen el entorno virtual de la utilidad y el alcance de cada uno de los recursos comunicativos, además los docentes deben orientar la labor de enseñanza aprendizaje logrando timonear a cada uno de sus estudiantes de manera individualizada desde una cultura educativa basada en la motivación.

Tabla 6. Resumen de Resultados generales de los ámbitos evaluativos

ÁMBITOS EVALUATIVOS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	SUBTOTAL	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
PRODUCTIVIDAD	102,3	222,3	119,5	34,8	479,0	21%	46%	25%	7%	100%
IMPACTO	162,2	219,7	78,0	19,2	479,7	34%	46%	16%	4%	100%
FUNCIONALIDAD	249,2	138,8	77,2	13,9	479,0	52%	29%	16%	3%	100%
PERTINENCIA	170,0	177,0	121,8	11,3	480,0	35%	37%	25%	2%	100%
TOTAL SISTEMA	171	189	99	20	479	36%	40%	21%	4%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Vera A. (2018)

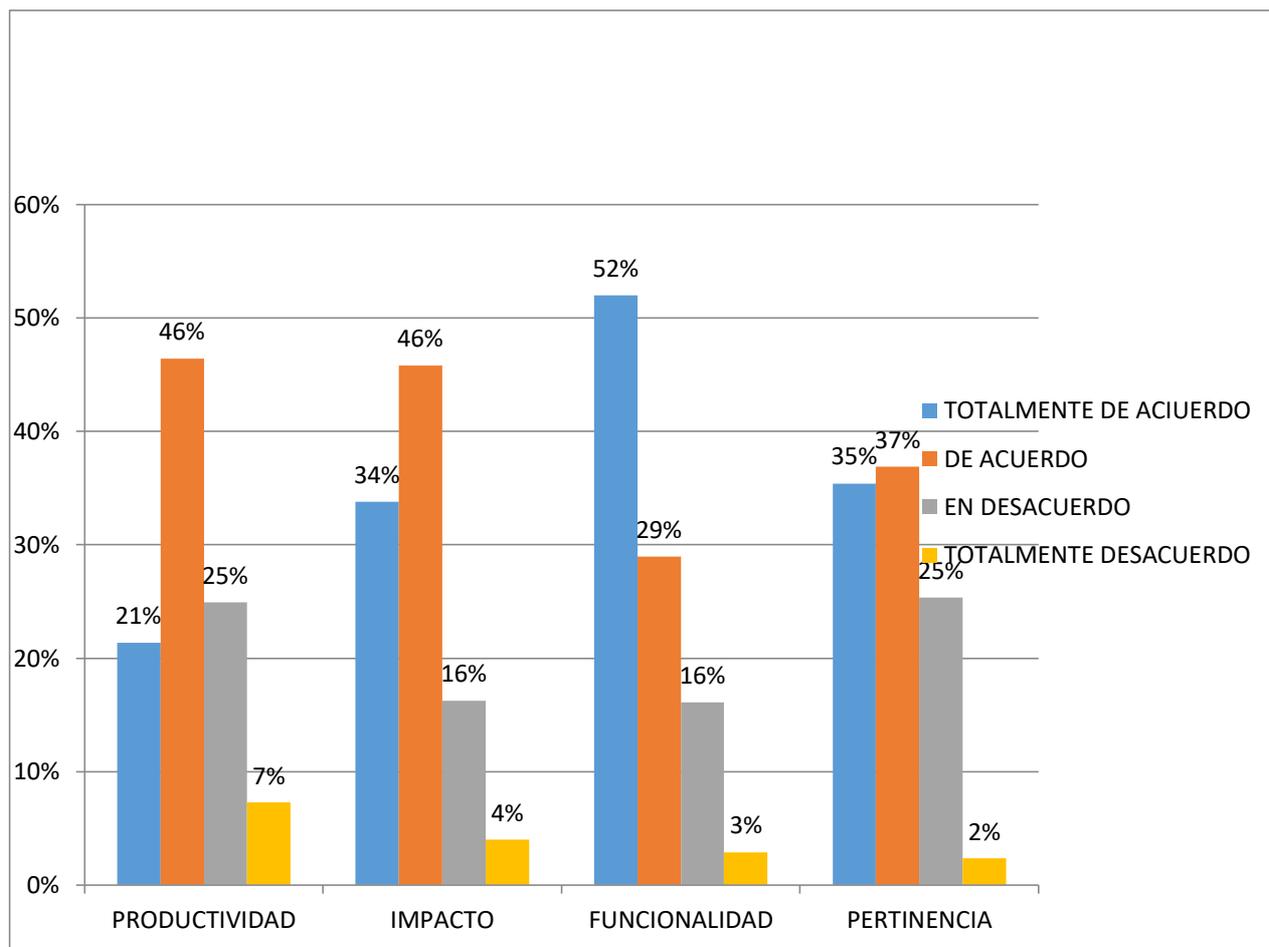


Figura 9. Resumen General de los ámbitos Evaluativos del entorno Virtual

Fuente: Encuestas

Autor: Vera, A (2018)

Los resultados cuantitativos de la evaluación por criterios de calidad en los procesos comunicativos gestionados por el Entorno Virtual en la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera en el periodo lectivo 2017-2018, evidencian que el 67% de los usuarios lo considera productivo, en tanto el 80% manifiestan un gran impacto, el 81% expresan que es funcional y finalmente solo un 72% dice ser pertinente.

En definitiva, las ventajas del entorno virtual ofrecido por el sistema utilizado por la comunidad educativa son altas, así como el reconocimiento de lo positivo que hay de ella. Sin embargo, es clara la falta de inducción y formación para que sea bien utilizada; que solo se sepa que hacer, sino como hacer y para qué.

Los softwares deben cumplir criterios estándares de calidad para identificar las necesidades de los usuarios mediante técnicas de investigación y modelos para determinar las expectativas del producto y medir el nivel de satisfacción. (Parra, 2011)

Desde esta perspectiva general los usuarios a pesar de contar con un alto grado de satisfacción acorde a los criterios e indicadores de calidad (efectividad, impacto, funcionalidad y pertinencia) del entorno virtual, se evidencia inconformidad especialmente en efectividad y pertinencia donde ellos resaltan la falta de inducción adecuada para el manejo de la plataforma.

Algunos actores educativos consultados manifiestan no estar identificados con todas herramientas del entorno virtual evitando que se considere al entorno virtual como un potencial para mejorar la calidad del servicio de educativo que se brinda, una necesidad imperiosa de revisar los aspectos que ayuden a mejorarla.

4.2. Propuesta.

“Plan de capacitación sobre el uso efectivo de las herramientas tecnológicas que posee el entorno virtual EVIFRANDO” dirigidos a los docentes de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera”.

4.2.1 Justificación.

En la búsqueda de dar un excelente servicio educativo y en cumplimiento al componente de información y comunicación de los estándares de calidad de la Gestión Escolar, Desempeño profesional Directivo y Desempeño profesional Docente el cual es el “conjunto de acciones y recursos tecnológicos que facilitan el acceso a la información y la comunicación intra e inter institucional, para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje” (Ministerio de Educación, 2017) la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera diseña un Entorno Virtual de Comunicación y aprendizaje llamado EVIFRANDO que beneficie a toda la comunidad Educativa.

Este entorno virtual Institucional tiene como objetivo “Ofrecer una comunicación efectiva, información oportuna y propiciar ambientes innovadores de aprendizaje” (Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera, 2017). y al término de un año lectivo se observó la necesidad de evaluar y en esta investigación se precisó su evaluación en los criterios e indicadores de calidad (efectividad, funcionalidad, impacto y pertinencia).

Ante los resultados obtenidos en esta investigación se ve necesario e imperante elaborar un plan de inducción y capacitación sobre el uso de recursos tecnológicos (entorno virtual) dirigido a los a los docentes de la **Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule**, puesto que la predisposición, entregar la información de manera precisa oportuna pericia y creatividad de los docentes en función a los requerimientos de calidad de sistemas interactivos virtuales propiciará hábitos de estudio en el aprendizaje colaborativo, significativo, crítico y autónomo en ambiente asincrónico y sincrónico de los estudiantes y además se mantendrá informado a los padres familia. Y de esta manera se logrará que el entorno virtual sea efectivo para todos los usuarios (docentes, estudiantes y padres de familia).

Y desde esta necesidad se plantea una formación efectiva para los docentes de esta Unidad Educativa teniendo en cuenta que la inducción y capacitación en ambientes virtuales nace como una nueva metodología, para la generación de estrategias y procesos educativos de tal forma que precisa a las organizaciones educativas, asumir el reto de cohesionar la calidad pedagógica y la calidad tecnológica en el ámbito académico hacia la virtualización (Ardila , 2016).

4.2.2 Objetivos.

4.2.2.1 Objetivo general.

Diseñar un Plan de capacitación para propiciar el uso efectivo de las herramientas tecnológicas y recursos comunicativos que posee el entorno virtual dirigidos a los docentes de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule.

4.2.2.2 Objetivos específicos.

- Brindar una formación pedagógica, metodológica y técnica para el uso efectivo del Entorno virtual.
- Analizar las utilidades de cada una de las herramientas tecnológicas que generen aprendizaje significativo en los estudiantes y de cada una de los recursos comunicativos que posee el entorno virtual “EVIFRANDO”
- Asesorar en el diseño de actividades para los estudiantes de manera creativa, participativa e innovadoras desde el entorno virtual para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

4.2.3 Metodología a utilizar.

4.2.3.1 Modalidad: Presencial

4.2.3.2 Duración por sesión: 60 minutos

Tabla 7. Metodología.

Metodología	Estrategia didáctica	Técnica	Instrumento
Lección Magistral	Exposición de contenidos- Diapositivas	Prueba Objetiva	Formatos- Aula Virtual
Aprendizaje basado en problemas	Trabajo en Grupo	Diseño de Actividades	Formatos- Aula Virtual
Estudios de casos	Talleres	Observación	Lista de cotejo
Aprendizaje Cooperativo	Trabajo en grupo	Proyectos	Lista de Cotejo
Contrato de Aprendizaje	Trabajo autónomo	Observación	Lista de cotejo

Fuente: (Castillo, 2017, p.103)

Elaborado por: Vera A. (2018)

4.2.4 Dirigido a:

a. Grupo al que pertenece los destinatarios

Está dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Mons. Francisco Dólera.

b. Requisitos técnicos que deben tener los destinatarios.

Es necesario que los usuarios tengan conocimientos básicos de computación, internet, de office y de didáctica.

4.2.5 Contenidos: plan de capacitación.

Tabla 8. Plan de Capacitación

"Manejo del entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera			
Productividad	Impacto	Funcionalidad	Pertinencia
Sensibilización sobre el aprovechamiento del entorno virtual o digitales por parte de los distintos usuarios.	Como lograr que la información que se proporciona a través del entorno virtual sea efectiva convirtiéndola en una herramienta para la innovación, la comunicación y el de aprendizaje.	Presentación de la estructura del Manual de usuario y su importancia en el uso en el entorno virtual.	Desarrollo de procesos comunicativos con cada uno de los usuarios del entorno virtual.
Presentación de las bondades del sistema informático como entorno virtual	Estrategias de diseño de actividades asincrónicas y sincrónicas desde una participación interactiva.	Identificación de las funciones de cada una de las herramientas comunicativas y de aprendizaje del entorno virtual	Cómo lograr el feedback positivo en la comunicación con el usuario.
Cómo formar parte de las experiencias de comunicación, interactividad y desarrollo del pensamiento crítico aprendizaje que		Pericia de cada uno de los recursos comunicativos y de aprendizaje por parte de los usuarios del entorno virtual.	Cómo crear un ambiente favorable para la comunicación y el aprendizaje a través del entorno virtual.

brinda el entorno virtual a los diferentes usuarios.			
--	--	--	--

Fuente: Entorno Virtual UEMFD

Elaborado por: Vera A. (2018)

4.2.6 Cronograma de actividades.

Tabla 9 Cronograma de Actividades- Propuesta

ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
	OCTUBRE			
Conformación de la comisión para elaborar el plan de inducción y capacitación sobre “Entornos Virtuales”.				
Elaboración el plan de inducción y capacitación sobre “Entornos Virtuales”.				
Convocar a toda la unidad educativa para la inducción sobre “Entornos Virtuales e Identidad Institucional” que será impartida.				
Inducción sobre “Entornos Virtuales e Identidad Institucional” que será impartida (Esta inducción se dará por separada. Primero a Docentes y personal administrativo, luego padres de familia y por ultimo estudiantes).				
ACTIVIDAD	NOVIEMBRE			
Desarrollo del módulo productividad e impacto del entorno Virtual.				
Evaluación del módulo				
ACTIVIDAD	DICIEMBRE			
Desarrollo del módulo funcionalidad del entorno Virtual				
Evaluación del módulo				
ACTIVIDAD	ENERO			
Desarrollo del módulo funcionalidad del entorno Virtual				
Evaluación Final del Plan de Capacitación.				

Fuente: Entorno Virtual UEMFD

Elaborado por: Vera A. (2018)

4.2.7 Costo beneficio.

En relación al costo se presentan valores tentativos con los que se manejaría la implementación del plan de capacitación

Tabla 9
Costos

N°	Detalle	Costo
1	Facilitador	500
2	Material didáctico	100
3	Lugar	200
4	Break	300
	Total	1100

Fuente: Entorno Virtual UEMFD

Elaborado por: Vera A. (2018)

4.2.8 Bibliografía.

- Ortega Carrillo, J. (2001). Planificaciones de ambientes de aprendizaje interactivos on-line: las aulas virtuales como espacios para la organización. *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación Universidad de Sevilla*, 2113-2118.
- Castillo Noboa, E. M. (2017). *Diagnóstico de necesidades formativas de los docentes de bachillerato*. Riobamba: Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado el 17 de Agosto de 2018

CONCLUSIONES

La investigación realizada referente a la evaluación de los procesos comunicacionales gestionados por el Entorno Virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule en el periodo Lectivo 2017-2018, nos permite llegar a las siguientes conclusiones.

1. Los criterios de calidad determinados en esta investigación permitieron evaluar los procesos comunicacionales gestionados en la plataforma virtual determinando un entorno que ha causado un buen impacto en la comunidad educativa y que sus usuarios los consideren funcional.
2. Estos criterios de calidad también ayudaron a diagnosticar que existen falencias en la productividad y la pertinencia del entorno virtual debilitando los procesos comunicacionales y de aprendizaje que están siendo direccionados por parte de los actores educativos.
3. Se evidenció que no se están utilizando todas las herramientas tecnológicas de aprendizaje, recursos comunicativos y canales de comunicación debido a que no se brindó una formación e inducción adecuada a los usuarios del entorno virtual.
4. Los docentes desconocen la utilidad de los diferentes recursos comunicativos y aprendizaje que posee el entorno virtual por lo que se desestima que su uso le ayude a su trabajo académico con los estudiantes debido a que no recibió una inducción una formación procesual por parte de la Institución educativa. La utilización en su actividad docente la ha encasillado para subir sus planificaciones y calificaciones; dejando a un lado el de interactuar con sus estudiantes en actividades pedagógicas dentro del aula virtual y el de informar oportunamente a los padres de familia a través de los módulos de reportes de incumplimientos de tareas y de comportamiento.
5. Existen estudiantes motivados y predispuestos a participar activamente en las actividades que se desarrollen en el entorno virtual, consideran que la información que proporciona en los diferentes medios es efectiva. Además, manifiestan que los docentes no hacen el uso adecuado de todos los recursos que ofrece la plataforma para mejorar su metodología de enseñanza; consecuente no se consideran que haya mejorado la comunicación y la

interacción entre docente y estudiante en el proceso educativo dentro del entorno virtual.

6. Los padres valoran la información que recibe a través del entorno virtual, pero expresan que ésta debe ser más efectiva y oportuna; de esta manera conocer a tiempo de los avances y dificultades en el proceso de aprendizaje de sus representados. Consideran que los canales de comunicación que posee el entorno es pertinente, aunque solicitan que las respuestas sean más rápidas.
7. Existe la necesidad de que los docentes reciban una formación adecuada sobre el uso de todas las herramientas comunicacionales y de aprendizaje que posee el entorno virtual de manera procesual y efectiva para que adquieran las competencias necesarias en el uso óptimo de esta herramienta tecnológica.

RECOMENDACIONES

Una vez obtenidos los resultados de la investigación realizada sobre los procesos comunicacionales gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule para el periodo lectivo 2017-2018 se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Se recomienda conformar una comisión institucional de seguimiento y evaluación permanente del entorno virtual desde los criterios de calidad y de esta manera seguir potenciando esta herramienta y que esté acorde a las necesidades de los integrantes de la comunidad educativa.
2. Es conveniente realizar los respectivos planes de mejora en los ámbitos de productividad y pertinencia del entorno mediante mesas de participación de todos los actores educativos para convertir estas dificultades en oportunidad de cambio.
3. Se recomienda ejecutar el plan de capacitación diseñado en esta investigación dirigido a los docentes y de esta manera se logre propiciar el uso efectivo de las herramientas tecnológicas y recursos comunicativos que posee el entorno virtual dando como resultado una educación de calidad y brindar un excelente servicio educativo.
4. Lograr que los docentes se sensibilicen en la necesidad de su formación para el uso de la plataforma virtual; realizando la invitación a la participación activa del curso de manera motivadora, creativa e innovadora.
5. Es necesario propiciar en los estudiantes el desarrollo pensamiento crítico y aprendizaje autónomo por lo que se recomienda que los docentes a través del entorno virtual diseñen actividades en línea de interacción aprovechando la predisposición de participar por parte de los estudiantes.
6. Se sugiere que se utilice de manera ágil y eficiente la subida de la información sobre los reportes diarios de novedades de comportamiento y aprovechamiento, y del uso del diario digital para mantener informado a los padres de familia de los avances y dificultades de sus representados.

Bibliografía

- Aguaded, I. (2016). *Comunicación Educativa. Guía Didáctica*. Loja, Ecuador: Ediloja Cía Ltda.
- Ardila Rodriguez, M. (2016). Indicadores de Calidad de Plataformas educativas digitales. *Estilos Educativos*, 112-115.
- Area Moreira, M. (2012). Alfabetización Digital y competencias informacionales. *Fundación Telefónica*, 2(1), 225.
- Asociación Española para la Calidad. (2008). Norma UNE 66181 - Calidad de la Formación on line. *Revista de la Asociación Española para la Calidad*, 15 -16.
- Barreiro, J. (1969). *Educación y Concienciación* (Reimpresión ed.). México: Siglo XXI editores. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6V-K4XonzQoC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Paulo+Freire+y+definici%C3%B3n+de+la+educaci%C3%B3n&ots=L0MrlrqXI-&sig=2JEjz3pBoSfG2Sm490zD70atk2U#v=onepage&q=Paulo%20Freire%20y%20definici%C3%B3n%20de%20la%20educaci%C3%B3n&f=false>
- Bedoya Pastrana, S. (2017). Comunicación Interna en Instituciones educativas oficiales. *Del verbo al bit*, 2, 1782-1794. Obtenido de Libro colectivo en línea: <http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/libro-colectivo-edicion-2.html>
- Botero Chica, C. A. (Agosto . Diciembre de 2007). Cinco Tendencias de la Gestión Educativa. *Politécnica*, 5, 17-31. Recuperado el Febrero 2 de 2018
- Botto, M. N. (5 de Abril de 2009). La Comunicación en las Instituciones educativas de Nivel Medio. *Universidad de Morón*, 2-18. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- Bustos Sánchez, A., & Coll Salvador, C. (2010). Los Entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje . *Scielo*, 50. Recuperado el 25 de Marzo de 2018
- Carbonell Sebarroja, J. (2001). *La aventura de Innovar* (Vol. Tercero). Madrid: Morata.
- Castells , M. (2009). Comunicación y poder. En M. Castells, *Comunicación y poder* (pág. 87). Madrid: Alianza.
- Chavarría Olarte, M. (2012). *EDUCACIÓN EN UN MUNDO GLOBALIZADO*. MÉXICO: TRILLAS.
- Costa Samaniego, C. (2017). *Gerencia Educativa* (1era ed.). Loja: Ediloja.
- Curriel, M. (2003). *Análisis del desempeño de un enfoque arquitectónico Data Warehouse de Integración de Sistemas*. Caracas: Universidad Simpon Bolívar. Recuperado el 2 de Abril de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Luis_Mendoza_Morales/publication/228555090_ANALISIS_DEL_DESEMPEÑO_DE_UN_ENFOQUE_ARQUITECTÓNICO_DATA_WAREHOUSE_DE_INTEGRACIÓN_DE_SISTEMAS/links/5465178e0cf25b85d17d257a.pdf
- de Oliveira Soares, I. (2009). Caminos de la Educomunicación: utopías, confrontaciones, reconocimientos. *Nomadas*, 194-207. Recuperado el 2 de Febrero de 2018

- Delgado, X. M., Arrieta, X., & Riveros, V. (14 de Enero de 2009). Uso de las Tics en educación, una propuesta para su optimización. *Omnia*, 58-77. Obtenido de redalyc.org/737/732297005/
- García Matilla, A. (1 de Octubre de 2002). Educar para la comunicación como antídoto al pensamiento único. *Pueblos*(3), 19-20. Obtenido de <http://www.revistapueblos.org/old/spip.php?article117>
- Habermas, J. (5 de Septiembre de 2002). Crítica de la razón funcionalista. En J. Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa* (págs. 5-142). México: Taurus. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de Universidad Autónoma del Estado de México.
- Harf, R., & Azzerboni, D. (2014). *Construcción de Liderazgos en la Gestión Educativa: un diálogo entre Supervisores y directivos*. Argentina: Ediciones Novedades Educativas. Recuperado el 31 de Marzo de 2018
- Hernández, G. (2005). Educación en medios de comunicación. *Estudios Venezolanos de Comunicación*, 1(131), 6. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- IPE - Buenos Aires- Unesco . (2000). *Gestión Educativa estratégica*. Buenos Aires: IPE.
- Kaplún, M. (2002). *Una Pedagogía de la Comunicación* (Vol. 2). La Habana: Caminos. Obtenido de perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/kaplun-el_comunicador_popular_0.pdf
- López, C., Luz, C., & Gómez, O. (17 de Junio de 2016). Una perspectiva antropológica de las organizaciones desde la caracterización socio cultural, administración y contabilidad social. *Scielo*, 183-201. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722016000100007
- Martillo, R., Salas de Molina, D., & Valbuena, M. (Septiembre-Diciembre de 2014). Nueva propuesta organizacional para las instituciones educativas. *Omnia*, 23-33. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/737/73737091003/>
- Millán Gómez, Javier; Hernández, Antonio;. (2013). Hacia un modelo de comunicación interpersonal de sustentación interactivo-simbólica e incomunicabilidad. *Redalyc.org*, 16(38), 141-159. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- MINEDUC. (2017). *Estándares de Gestión Escolar, desempeño profesional directivo y desempeño profesional Docente*. Dirección General de Estándares Educativo. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador. Recuperado el Febrero de 2018
- Ministerio de Educación. (2017). *Manual para la Implementación y evaluación de los estándares de calidad*. Quito: Medios Públicos EP.
- Mora, F. (2010). Papel del Tutoe virtual en la educación a distancia. *UNED*, 25.
- Moreno, P. (2012). *Análisis de los usos y Formas de Comunicación en la Pedagogía y Didáctica educativa*. Quito: Universida Politécnica Salesiana. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- Ortega Carrillo, J. (2001). Planificaciones de ambientes de aprendizaje interactivos on-line: las aulas virtuales como espacios para la organización. *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación Universidad de Sevilla*, 2113-2118.

- Parra Vázquez, A. (2011). *Propuesta-estándares-calidad-para-entornos-virtuales*. Universidad de Ciencias Informáticas, Cuba. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de <http://www.ilustrados.com/tema/11736/Propuesta-estandares-calidad-para-entornos-virtuales.html>
- Peñafiel Campoverde, L. (2015). *Usabilidad de los entornos virtuales de aprendizaje como parámetro para asegurar la calidad del servicio*. Azogues: Universidad Particular deLoja.
- Peñalosa Castro, E. (2013). *Estrategias docentes con tecnologías*. México: Pearson Educación.
- Prieto Castillo, D. (2011). *La Comunicación en la educación* (2da. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: La Crujía Ediciones. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- Riascos Erazo, S. C. (Agosto de 2008). *Ingeniería e Investigación*, 28(2), 158-166. Obtenido de www.redalyc.org/html/643/64328220
- Rodríguez Rosell, M., & Melgarejo Moreno, I. (2012). *El Educomunicador: un profesional necesario en la Sociedad*. Murcia: Universidad Católica San Antonio de Murcia. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- Rodríguez Vite, H. (s.f de s.f de s.f). Importancia de la formación de los Docentes en Instituciones Educativas. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 1-3. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n9/e2.html>
- Romero, C. (2010). *HACER DE UAN ESCUELA, UNA BUENA ESCUELA. Evaluación y mejora de la gestión escolar*. Argentina: AIQUE.
- Ruiz Martínez, A. (2003). Educar para la Comunicación. (U. d. Granada, Ed.) *Profesorado*, 7(1-2), 1-5. Recuperado el Febrero de 2008
- Santoveña, S. M. (Enero de 2011). Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en al formación permanente en red. *Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 8, 96-97.
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Vol. 4). México DF: Limusa S.A. Recuperado el Febrero de 2018
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3(1). Recuperado el 7 de Abril de 2018, de www.redalyc.org/html/780/78030106
- Teixidó i Saballs, J. (1999). *La Comunicación en los Centros Educativos*. Obtenido de Dialnet: www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion_centros.pdf
- Torres Toro, S. (Julio de 2003). Indicadores de Calidad en las plataformas de formación virtual: una aproximación Sistemática. *Ticnet*, 2.
- Tucho, F. (Septiembre a Diciembre de 2016). Educación en Comunicación. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Inofmración y Comunicación*, VIII(3), 22. Recuperado el 2 de Febrero de 2018

- UNESCO. (2016). *Tecnologías digitales al servicio de la calidad educativa*. Chile: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Recuperado el 9 de Abril de 2018
- Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera. (2017). *Proyecto Educativo Institucional*. Daule: Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera. Recuperado el 2 de Febrero de 2018
- Vargas, F. (2009). *Escenario y tendencias en el mundo del trabajo y de la educación en el inicio del siglo XXI: el nuevo paradigma del aprendizaje a lo largo de la vida y la sociedad del conocimiento*. (F. Ciudad, Ed.) Madrid, España: Santillana.
- Vavra , T. G. (2002). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (Segunda ed.). New Jersey: FC Editorial.
- Zamora, M. (2006). Redes Sociales en Internet. *Maestro de la Web*, 15.

ANEXOS

Encuesta para Docentes

Señores Docentes:

Con fin netamente investigativo, deseamos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.

Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

***Obligatorio**

1. 1. Escoja el nivel(es) de estudio en los que usted da clases *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Educación Inicial
- Educación Básica Elemental
- Educación Básica Media
- Educación Básica Superior
- Bachillerato en Ciencias
- Bachillerato Técnico

2. 2. La frecuencia con la que utiliza la plataforma virtual, para su trabajo docente es: *

Marca solo un óvalo.

- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Una vez por semana
- No utiliza

3. 3. ¿Considera que la información proporcionada por la Institución a través de los diferentes medios virtuales es efectiva? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

4. 4. ¿La Inducción que recibió sobre el uso de la Plataforma Virtual fue la adecuada? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo

5. **5. ¿Considera que el entorno virtual posee un ambiente intuitivo y amigable? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. **6. ¿Considera que el uso de esta herramienta de comunicación virtual contribuye a los procesos de aprendizaje y evaluación de los estudiantes?**

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

7. **7. ¿Evidenció Ud. una respuesta positiva por parte de sus estudiantes frente al uso de la plataforma en su(s) asignatura (S)? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

8. **8. ¿Considera que el uso de esta herramienta virtual ha permitido mejorar su metodología de trabajo? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

9. **9. El principal uso que hace de la Plataforma es para: ***

Marca solo un óvalo.

- Sistema de Planificaciones
- Sistema de Calificaciones
- Interactuar con los estudiantes - Actividades del Aula Virtual
- Realizar los reportes Pedagógicos o de comportamientos
- Resultados de las observación de Clase que le aplican
- Revisar Calendario de Actividades

10. **10. Indique su grado de satisfacción respecto al uso de los recursos comunicativos a los que tiene acceso a través de la plataforma virtual ***

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica
Sistema de Planificaciones	<input type="radio"/>				
Sistema de Calificaciones	<input type="radio"/>				
Aula Virtual	<input type="radio"/>				
Actividades Sincronas y Asincronas (Chat, Wiky, Tareas, Foros)	<input type="radio"/>				
Reportes de incumplimiento de tareas	<input type="radio"/>				
Reportes en comportamiento	<input type="radio"/>				
Observación de clase virtual	<input type="radio"/>				
Calendario de Actividades	<input type="radio"/>				
Diario Digital	<input type="radio"/>				

11. **11. Indique el nivel de beneficio que Ud. considera ha tenido cada recurso de la plataforma, en su labor docente, desde el punto de vista de la comunicación (siendo 4 más alto) ***

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4
Sistema de Planificaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Calificaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades Sincronas y Asincronas (Chat, Wiky, Tareas, Foros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reportes de incumplimiento de tareas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reportes en comportamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Observación de clase virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calendario de Actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diario Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. **12. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación y colaboración entre los docentes? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. **13. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con los estudiantes? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. **14. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con los Representantes? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. **15. ¿Cuáles de las siguientes opciones tenemos que mejorar o incorporar para ofrecerle un mejor servicio a través de la plataforma? ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Imagen visual
- Aulas virtuales
- Notificaciones automáticas al correo electrónico para alertar de las actividades
- Aplicativo para acceso desde dispositivos móviles

Con la tecnología de
 Google Forms

Encuesta para Representantes

Señores Representantes:

Con fines netamente investigativos, deseáramos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.

Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

*Obligatorio

1. 1. Escoja el nivel de estudios que cursa su representado *

Marca solo un óvalo.

- Inicial 2 (3 años)
- Inicial 2 (4 años)
- 1° básico
- 2° básico
- 3° básico
- 4° básico
- 5° básico
- 6° básico
- 7° básico
- 8° básico
- 9° básico
- 10° básico
- 1° Bachillerato en Ciencias
- 1° Bachillerato Técnico en Sistemas
- 2° Bachillerato en Ciencias
- 2° Bachillerato Técnico en Sistemas
- 3° Bachillerato en Ciencias
- 3° Bachillerato Técnico en Sistemas

2. 2. ¿Considera que la información proporcionada por la Institución a través de los diferentes medios virtuales es efectiva?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

I. De la Plataforma Virtual

9. 9. Indique su grado de satisfacción respecto a la información a la que tiene acceso a través de la plataforma virtual *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica
Diario Digital	<input type="radio"/>				
Reportes de calificaciones parciales	<input type="radio"/>				
Reportes de calificaciones Quimestrales	<input type="radio"/>				
Reportes de calificaciones Finales	<input type="radio"/>				
Reporte diario de incumplimiento de tareas	<input type="radio"/>				
Reporte diario de novedades en comportamiento	<input type="radio"/>				
Resultados de pruebas virtuales	<input type="radio"/>				
Reportes de pagos	<input type="radio"/>				
Horario de Atención a Padres de Familia	<input type="radio"/>				

10. 10. ¿La información de los recursos a los que tiene acceso es oportuna? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. 11. ¿Cuáles de las siguientes opciones tenemos que mejorar o incorporar para ofrecerle un mejor servicio a través de la plataforma? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Imagen visual
- Información actualizada (calificaciones, pagos)
- Notificaciones automáticas al correo electrónico para poder alertar sobre actividades
- Cartelera digital
- Aplicativo para acceso desde dispositivos móviles

II. De otros canales de comunicación virtual

12. 12. Señale los medios a través de los cuales Ud. ha tenido acceso a información del Centro Educativo y/o su representado *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Página Web
- Fan Page-Facebook
- Canal de Youtube
- Whatsapp
- Llamada Telefónica
- Ninguno de los anteriores

13. 13. Indique su grado de satisfacción respecto a la información mostrada en estos canales de comunicación *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica
Página Web	<input type="radio"/>				
Fan Page-Facebook	<input type="radio"/>				
Canal de Youtube	<input type="radio"/>				
Whatsapp	<input type="radio"/>				
Llamada Telefónica	<input type="radio"/>				

14. 14. Indique la(s) característica(s) que Ud. considera que se debe mejorar en los elementos indicados *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

	Contenidos comunicativos claros	Información actualizada	Respuestas rápidas a consultas	Ninguna
Página Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fan Page-Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canal de Youtube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llamada Telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Encuesta para Estudiantes

Estimado Estudiante:

Con fin netamente investigativo, deseamos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.

Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

***Obligatorio**

1. 1. Escoja el nivel de estudio al cual pertenece *

Marca solo un óvalo.

- 8° año básico
- 9° año básico
- 10° año básico
- 1° Bachillerato Ciencias
- 1° Bachillerato Sistemas
- 2° Bachillerato Ciencias
- 2° Bachillerato Sistemas
- 3° Bachillerato Ciencias
- 3° Bachillerato Sistemas

2. 2. ¿Considera que la información proporcionada por la Institución a través de los diferentes medios virtuales es efectiva? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

I. De la Plataforma Educativa

3. 3. ¿La Inducción que recibió sobre el uso de la Plataforma Virtual fue la adecuada? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo
- No recibí la Inducción

4. 4. Usted utiliza la Plataforma virtual *

Marca solo un óvalo.

- Frecuentemente
- Con poca frecuencia
- Rara vez
- No utiliza

5. 5. ¿Considera que el entorno virtual posee un ambiente intuitivo y amigable? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. 6. Cuando accede al Entorno Virtual ¿En que tipo de actividades participa con mayor entusiasmo? *

Marca solo un óvalo.

- Resolución de evaluaciones
- Actividades en línea de interacción - Estudiante, Docente y compañeros)
- Resolución de tareas
- Ninguna actividad

7. 7. ¿Considera que el uso de esta herramienta de comunicación virtual contribuye a mejorar su aprendizaje?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

8. 8. ¿El envío de la información por parte de los docentes, a través de la plataforma, es oportuna? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

9. 9. ¿Considera que los docentes hacen uso adecuado de todos los recursos que ofrece la plataforma para mejorar su metodología de enseñanza? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

10. **10. Indique su grado de satisfacción respecto a los recursos comunicativos a los que tiene acceso a través de la plataforma virtual ***

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica
Aula Virtual	<input type="radio"/>				
Actividades Sincronas y Asincronas (Chat, Wiky, Tareas, Foros)	<input type="radio"/>				
Evaluaciones Virtuales	<input type="radio"/>				
Resultados de Pruebas Virtuales	<input type="radio"/>				
Biblioteca Virtual	<input type="radio"/>				

11. **11. Indique el nivel de beneficio que Ud. considera ha tenido cada recurso de la plataforma, para su rol de estudiante, desde el punto de vista de la comunicación (siendo 4 más alto) ***

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades Sincronas y Asincronas (Chat, Wiky, Tareas, Foros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluaciones Virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultados de Pruebas Virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. **12. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación y colaboración entre Ud. y sus docentes? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

13. **13. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración con sus compañeros? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

14. **14. ¿Considera que el uso de esta herramienta ha optimizado la comunicación e integración de la Institución con su Representante? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

15. 15. **¿Cuáles de las siguientes opciones tenemos que mejorar o incorporar para ofrecer un mejor servicio a través de la plataforma? ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Imagen visual
- Aulas virtuales
- Notificaciones automáticas al correo electrónico para alertar de las actividades
- Aplicativo para acceso desde dispositivos móviles

Con la tecnología de



Es seguro | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRfM59z2kZzgMtn8peol0vO7iPGI2xrG-lupb4NL_MASA/viewform



Encuesta para Estudiantes

Estimado Estudiante:
 Con fines netamente investigativos, deseamos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.
 Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

***Obligatorio**

1. Escoja el nivel de estudio al cual pertenece *

8° año básico

9° año básico

10° año básico

Es seguro | https://docs.google.com/forms/d/18MwWKF_1TPuGghdPbgwG_Q4IAQskbp_cVdwKxFU3Hsk/viewform?chromeless=1&edit_requested=true



SOLICITAR ACCESO DE EDICIÓN

Encuesta para Representantes

Señores Representantes:
 Con fines netamente investigativos, deseáramos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.
 Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

***Obligatorio**

1. Escoja el nivel de estudios que cursa su representado *

Elegir ▼

2. ¿Considera que la información proporcionada por la

Es seguro | https://docs.google.com/forms/d/1qj13759GV_9h4kvT31NXbrlVBPHEE35ryeNl1xKPZHw/edit?ts=5ab56ace

← Encuesta para Docentes

ENVIAR

PREGUNTAS RESPUESTAS 13

Encuesta para Docentes

Señores Docentes:
Con fin netamente investigativo, deseamos conocer su grado de satisfacción con respecto a los procesos comunicativos virtuales de la Unidad Educativa. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima por lo que agradecemos se sirvan contestarla de forma sincera para poder mejorar nuestro desarrollo institucional.
Por favor, conteste el cuestionario escogiendo la opción que considere más se ajusta a su opinión utilizando las diferentes escalas de valoración

1. Escoja el nivel(es) de estudio en los que usted da clases *

- Educación Inicial
- Educación Básica Elemental
- Educación Básica Media
- Educación Básica Superior

Windows taskbar: 05:56 p. m.