



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Plan de trabajo para la mejora de la comunicación de los profesores y
padres de familia del Centro de Educación Básica Especial N.º 4 en
Miraflores 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica**

PRESENTADO POR:

RÍOS GÓMEZ, CARLOS LEONARDO - Comunicación Estratégica

ASESOR:

ESPINOZA RUA, CELES ALONSO

LIMA, PERÚ

2021

ASESOR (A)

ESPINOZA RUA, CELES ALONSO

MIEMBROS DEL JURADO

ARAKAKI OGUSUKU, OSCAR

CERNA HERNÁNDEZ, JORGE

Contenido	
Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
I. Información General	8
1.1 Título del Proyecto	8
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	8
1.3. Actividad económica	8
1.4. Localización o alcance de la solución	8
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	8
2.1 Problema que busca resolver	8
2.1.1 Justificación	10
2.1.2 Viabilidad	11
2.2. Marco referencial:	11
2.2.1 Antecedentes	11
2.3 Marco teórico	14
2.3.1 Herramientas de la comunicación.....	14
2.3.1.1) Importancia de la Tecnología de la Información y Comunicación en los colegios (TIC).....	16
2.3.1.2) Plataforma online y blogs vs correos electrónicos.....	18
2.3.2 Educación a distancia.....	19
2.3.2.1) Ventajas de la educación a distancia.....	21
2.3.2.2) Desventajas de la educación a distancia.....	22
2.3.2.3) Ventajas de las familias de ingresos altos frente a las de ingresos bajos.....	24
2.4. Objetivo general y específicos	26
2.4.1 Objetivo general.....	26
2.4.2 Objetivos específicos	26
2.5 Hipótesis	26
2.5.1 Hipótesis general	26
2.5.1 Específicas	27
2.6. Plan de actividades del proyecto	27
2.6.1 Plataforma online.....	27
2.6.2 Organización de fechas y horarios.....	28
2.6.3 Accesibilidad.....	28
2.7. Metodología del proyecto	29
2.8. Resultados encuesta	30

2.8.1 Encuesta para profesores.....	30
2.8.2 Encuesta para padres	37
2.9. Diagnóstico	41
III. Estimación del costo del proyecto	42
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	42
IV. Sustento del Mercado	43
4.1. Alcance esperado del mercado.....	43
4.2. Mercado objetivo real	43
4.3. Descripción del modelo de negocio	43
4.3.1. Propuesta de valor	44
4.3.2. Fuentes de ingresos.....	45
4.3.3. Canales de distribución.....	45
4.3.4. Estrategia de penetración en el mercado.....	46
4.3.5. Actividades productivas propias y externas	46
V. Conclusiones y recomendaciones.....	47
5.1 Conclusiones.....	47
5.2 Recomendaciones	48
5.2.1 Profesores.	48
5.2.2 Padres:.....	49
5.2.3 Generales:	50
VI. Fuentes de información	51
VII. ANEXOS 54	
7.1 Matriz de consistencia.....	54

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue descubrir el nivel de comunicación de los profesores y padres de familia durante las clases virtuales en plena crisis del COVID-19 del Centro de educación básica especial N°4 en Miraflores y desde ese punto de partida, crear un plan para la mejora de la comunicación. La investigación se realizó bajo la metodología cuantitativa-correlacional y la herramienta de medición fue la encuesta. La población estuvo conformada por 20 profesores del centro educativo y por 10 padres de familia del mismo centro educativo. Las conclusiones fueron que el nivel de comunicación entre padres y profesores fue bajo durante las clases virtuales, así como que hubo una resistencia inicial sobre esta modalidad, lo que hizo que la comunicación no se diera de la mejor manera. Del mismo modo, la poca destreza a la hora de manejar las herramientas de comunicación no permitió que exista una buena interacción entre ambas partes.

Abstract

The objective of this research work was to discover the level of communication of teachers and parents during virtual classes in the midst of the COVID-19 crisis at the Special Basic Education Center No. 4 in Miraflores and from that starting point, create a plan for the improvement of communication. The research was carried out under the quantitative-correlational methodology and the measurement tool was the survey. The population was made up of 20 teachers from the educational center and 10 parents from the same educational center. The conclusions were that the level of communication between parents and teachers was low during virtual classes, as well as that there was initial resistance to this modality, which made communication not occur in the best way. In the same way, the lack of skill in handling communication tools did not allow a good interaction between both parties.

Introducción

La coyuntura global nos obliga a estar distanciados, no solo laboral, sino familiarmente. La crisis sanitaria del COVID-19 forzó a varios sectores a optar por la virtualización de sus labores. El más claro ejemplo es la educación escolar. En el Perú, las clases virtuales no están dando sus frutos y esto se debe a que la educación se encuentra atrasada respecto a los demás países.

La comunicación es importante en la educación ya que permite que padres y profesores trabajen mejor en el desarrollo de los estudiantes. La mala comunicación aumentó con la llegada de la pandemia, a eso se le suma la poca adaptación a este método de trabajo y enseñanza.

En esta oportunidad, se busca una solución. Se busca crear un plan para que, tanto profesores como padres, puedan mejorar la manera en la que se comunican usando el internet como herramienta principal. El objetivo de la investigación es conocer el nivel de comunicación de los profesores y los padres durante la pandemia. La hipótesis es que la pandemia afecta negativamente la comunicación entre los profesores y los padres debido a que la educación se da de manera virtual.

Los resultados que se obtuvieron a través de encuestas realizadas a profesores y padres revelan el bajo nivel de comunicación de ambos grupos. Los medios utilizados para comunicarse van desde el uso de WhatsApp hasta el envío de correos electrónicos.

Luego de analizar la información se procederá a trabajar en el plan de mejora para la comunicación, que consiste en crear una plataforma online para administrar y organizar el flujo comunicacional, así como las clases virtuales que se dictaban en otras plataformas.

I. Información General

1.1 Título del Proyecto

Plan de trabajo para la mejora de la comunicación de los profesores y padres de familia del centro de educación básica especial N.º 4 en Miraflores 2021

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Salud y bienestar social.

1.3. Actividad económica

Sector educación escolar.

1.4. Localización o alcance de la solución

Centro de educación básica especial (CEBE) N°4, Miraflores, Lima, Perú.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1 Problema que busca resolver

La pandemia ha afectado a muchos sectores a nivel mundial. La normalidad se ha tenido que adaptar a la nueva realidad que busca evitar la propagación del virus de COVID 19. Muchos trabajos y sectores han tenido que adaptarse para seguir generando producción. Los más afectados han sido los que no aplican para el trabajo remoto (Lobillo, 2021).

En el caso de la educación, los colegios, universidades, e institutos optaron por la educación a distancia y el trabajo remoto para no interrumpir el desarrollo de la educación. Esta modalidad ha traído cosas buenas, pero a su vez, cosas malas. Entre las buenas están que ya no se necesita estar presente en el aula, no se pierde tiempo en el transporte, uno mismo puede ajustar su horario, entre otras cosas. En los aspectos malos, los que mayor importancia toman son los que están relacionados al tema de la salud, como el estrés y la depresión. Pero hay un tema del que no se habla mucho, la comunicación.

La comunicación es la clave para el desarrollo de cualquier tarea, sin importar la escala de esta. Una buena organización no se da si no existe una comunicación clara. Lamentablemente, aun se ven señales de mala comunicación en algunas empresas. La mala comunicación es el inicio de los grandes problemas que pueden, incluso, llevar a una empresa a perder mucho dinero, además de no poder detectar el origen del problema.

En la educación, la comunicación es muy importante, y debe de darse de la mejor manera, ya sea de maestros a alumnos o de maestros a padres de familia. La comunicación entre estos participantes antes se daba de manera presencial y era muy importante que se de esta manera, ya que no solo existe la comunicación verbal, sino que, a través la comunicación no verbal, los gestos y señas pueden dar más mensajes de los que se dicen.

Pero, la pandemia ha hecho que cualquier tipo de comunicación en el ámbito laboral sea a través de dispositivos y no tanto de persona a persona. Lamentablemente no todas las personas, sobre todo las de generaciones

pasadas, saben cómo manejar la comunicación de este tipo, y las que no cuentan con estos dispositivos, no pueden mantener la comunicación de manera constante.

2.1.1 Justificación

Esta investigación se justifica en lo teórico, ya que se creará un plan para mejorar la comunicación ámbito educativo, tanto para la mejora de la enseñanza y el monitoreo de esta. Siendo los principales beneficiados los profesores, y padres de familia. Este trabajo partirá desde el análisis del método de comunicación tradicional actual y aportará al desarrollo de la nueva forma de comunicación.

Existe una justificación social, debido a que este es un mundo que, a pesar de contar con varias herramientas de comunicación, estamos casi incomunicados. El problema no está en la tecnología, sino en cómo se utiliza, y esto, como se esperaba, afecta a la comunicación entre padres e hijos. Cada vez existen familias que se comunican menos, no solo en temas de familia, sino, muchas veces, en temas de educación.

Esta investigación se justifica en lo práctico, ya se utilizará esa información para transformar la manera en que mantienen contacto profesores y padres y aplicarlo al plan que se quiere crear, por lo que no solo servirá para la crisis sanitaria, sino que se buscará que sea un sistema que perdure en el tiempo, con opción de adaptarse a los futuros cambios.

2.1.2 Viabilidad

La investigación se realizará de manera estricta, basándose en hechos cercanos y con una buena accesibilidad a los testimonios de la población que será parte de esta investigación y se cuenta con accesibilidad al centro educativo. Todos los materiales y costos serán cubiertos según avance el trabajo.

2.2. Marco referencial:

2.2.1 Antecedentes

A nivel nacional tenemos los siguientes estudios:

Suma (2020) en su tesis: “Tecnologías de información y comunicación en el estrés durante la pandemia Covid-19 en estudiantes de una institución educativa Cusco, 2020” en Perú. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de influencia de la tecnología en el estrés de los estudiantes de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús del Cusco. La metodología usada fue investigación básica, debido a que utilizo información de estudios realizados, para crear nuevos conocimientos y validar los que existen. La población fueron 180 estudiantes. Una muestra de 50 estudiantes. Los resultados mostraron que no se encuentra relación entre las tecnologías de información y comunicación, y el estrés de los estudiantes de dicha institución.

De la Cruz (2020) en su tesis titulada: “Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19” en Perú. Cuyo objetivo fue demostrar el aporte de la conducta asertiva en el desarrollo de los hijos a nivel familiar y educativo durante la cuarentena. La metodología fue recopilar informaciones de libros de autores expertos en comunicación asertiva, convivencia y bienestar familiar y educativa, y psicología en niños y adultos. Se afirma que ser asertivo es la forma correcta de comunicarse en la familia, ya que es el núcleo de la sociedad. Además, sirve para mejorar la manera de comunicarnos, para expresar ideas y opiniones sin llegar a ser pasivo ni agresivo.

A nivel internacional tenemos los siguientes estudios:

Cifuentes-Faura (2020) en su artículo: “Consecuencias en los Niños del Cierre de Escuelas por Covid-19: El Papel del Gobierno, Profesores y Padres” en la Revista Internacional de Educación para la Justicia Social en España. Cuyo objetivo fue demostrar los efectos negativos del cierre de las escuelas en tiempos de pandemia, y cómo esto afecta el comportamiento y desarrollo de los alumnos, más aún en desigualdades económicas. La metodología fue recopilar información de expertos en educación escolar, nutrición infantil y salud y psicológicos en niños, además de testimonios de 10 familias con hijos entre 3 y 6 años, con ingresos bajos, medios y altos. Los resultados mostraron que el cierre de las escuelas ocasiona un mayor aislamiento en los niños, sobre todo para las familias en condición de pobreza. Esto aumenta debido a que

los colegios dan clases online, y al no tener acceso a este, la desigualdad aumenta, no solo educativa, sino alimentaria, ya que muchos niños se alimentaban en sus centros educativos.

Palomares (2015) en su artículo: “Análisis de modelos de comunicación, profesorado-familia, para gestionar conflictos: estudio de la comunidad educativa de Albacete” en España. Cuyo objetivo fue analizar los distintos tipos de comunicación (unidireccional, bidireccional, multidireccional) como herramienta de comunicación para los profesores con los padres de familia. Fue una investigación cualitativa-descriptiva a través de encuestas realizadas a los profesores de 8 colegios públicos con páginas web y en 74 profesores de primaria de dichos colegios. Se afirma que el modelo más utilizado es el unidireccional, dejando al multidireccional como el modelo de comunicación menos presente.

Macià (2016) en su artículo: “La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria” en España. Cuyo objetivo fue demostrar el uso e importancia de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la relación familia-escuela, que herramientas son las más usadas y que tipo de información predomina. La metodología fue hacer un trabajo etnográfico basado en una investigación de tipo cualitativa. La población fue alumnos de 20 centros educativos que cumplan con requisitos como tamaño, localización y estructura. Se afirma que, comparando los correos y mensajerías con las páginas web y blogs, estos últimos son más usados debido a que, para los docentes, es una manera de mostrar su trabajo a

los padres de familia, mientras que, para los padres, pueden monitorear mejor la vida escolar de sus hijos más fácilmente y descubriendo aspectos que antes desconocían.

2.3 Marco teórico

2.3.1 Herramientas de la comunicación.

La comunicación es un proceso muy simple de realizar, pero a su vez, tan importante en la vida de los seres humanos, tanto como respirar o alimentarse. Saber comunicarse es esencial para el desarrollo de una sociedad, empezando por la familia, ya que es el núcleo de ésta.

Para comunicarnos debemos usar todas las herramientas que existen, desde la voz, hasta los gestos y señales, pasando por los sonidos e imágenes. Así fue en los orígenes de la humanidad. Cuando no existía un idioma, la comunicación se daba a través de ruidos, gruñidos, gritos, gestos corporales, entre otros sistemas comunicacionales propios de esas eras. “Algunos piensan que nuestros antepasados comenzaron a hablar cuando sus cerebros se hicieron grandes y lo suficientemente sofisticados. Otros piensan que el lenguaje evolucionó lentamente, a partir de los gestos y sonidos utilizados por nuestros primeros antepasados simios.” (Castillo, 2017)

Haciendo un gran salto en el tiempo, varios, años, siglos, milenios, eras, el mundo se encuentra más conectado que nunca. La aparición de la tecnología permitió que los humanos se comunicaran más fácil,

eficientemente y de manera rápida en todo el mundo. Superando, incluso, la barrera del idioma.

Pero esto solo se limita a las grandes empresas. Lamentablemente, las personas que están más cercanas entre sí, como familia y amigos, cada vez se distancian más entre ellos. Irónicamente, las herramientas hechas para unirlos, como celulares, tablets, mensajes de texto instantáneos, han creado una brecha entre sus relaciones interpersonales. Pero no por culpa del avance tecnológico, sino por el mal uso que se le da.

Según la definición de María del Socorro Fonseca (2000), en el artículo “Definición de Comunicación” de Ivan Thompson (s.f.), la comunicación es lo siguiente:

Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes (p.4)

La comunicación tiene que ver con compartir, y ese es uno de los problemas de la comunicación actual en muchas familias. Ya no se comparte casi nada de manera presencial, solo a través de los dispositivos móviles y computadoras. Poco a poco se está perdiendo el contacto entre los miembros de la familia y amistades. La tecnología

forma parte del desarrollo humano, pero si no se le da el debido uso, podría llegar a ser el final.

2.3.1.1) Importancia de la Tecnología de la Información y Comunicación en los colegios (TIC)

En la educación actual, es indispensable que los centros educativos cuenten con herramientas de comunicación de acuerdo a los avances y tendencias tecnológicas de hoy en día. Pero implementarlas no es fácil, ya que se requiere el debido conocimiento para lograr que funcionen correctamente, así como garantizar el mejor desempeño posible y contar con una buena inversión económica.

Los principales beneficiados de las TIC serían los profesores, ya que contarían con plataformas que les permitan demostrar su trabajo y los avances de los alumnos, así como contar un canal que funcione de ambos lados, el profesor y los padres estarán mejor comunicados. Y los padres también serán beneficiados. Más allá de recibir la retroalimentación de los profesores, podrán supervisar el desempeño de sus hijos en la escuela.

Para Macià (2016), esto presenta una ventaja sobre las reuniones presenciales:

Los canales de comunicación habituales entre la escuela y los progenitores son, en general, los siguientes: las reuniones de

inicio de curso, las tutorías, la agenda escolar, las circulares y notas a los padres, la revista del centro y la comunicación informal. Pero, en muchas ocasiones, el uso de estos canales no explota sus potencialidades intrínsecas. (p.75)

Con estas herramientas, la comunicación entre profesores y padres de familia no se limitará a reuniones una vez cada bimestre, y como se explicó, no usa su máximo potencial.

El tiempo también es un factor que forma parte de la educación. Si las necesidades de comunicar algo, vengan de quien vengan, se atienden a tiempo, se pueden solucionar y/o aclarar muchas cosas (rendimiento escolar, problemas familiares, alimenticios, bullying, entre otros). Esto es un factor clave, ya que estamos hablando de la educación escolar.

Las plataformas de comunicación, si bien deben estar en funcionamiento, deben estar hechas para que funcionen correctamente. Se debe asegurar que el mensaje llegue al receptor, y que la plataforma no se convierta en un almacén de quejas y opiniones las cuales nadie vaya a leer. El objetivo es que la comunicación no llegue a desaparecer, sino que estaríamos ante plataformas que no contribuyen a la comunicación.

2.3.1.2) Plataforma online y blogs vs correos electrónicos.

En las instituciones educativas menos privilegiadas por la tecnología, la comunicación se maneja aun por correo electrónico. Eso es una desventaja ya que no ofrece el mismo nivel de interacción que una plataforma online o un blog.

Es más complicado mandar y recibir una retroalimentación por correo electrónico, ya que funciona por mensajes por separado, y realizar el seguimiento de los hijos durante todo el año académico, es trabajoso mantener el orden ya que, a parte de la parte escrita, también se sustenta con imágenes y muchas veces, con archivos que tienen varias semanas de antigüedad.

En pocas palabras, el correo electrónico está limitado a mandar información de un solo lado, en este caso, del profesor. No hay mucho espacio para que el padre pueda hacer consultas privadas sin que se acumulen los correos por montones.

Por su parte, las páginas web y los blogs, se adaptan a las necesidades del uso que se le vaya a dar, en cambio, el correo maneja un tipo de formato, y no deja moldearlo al gusto personal.

Pero hay un problema. A pesar de las claras ventajas que da una plataforma online o un blog, hay padres de familia que no se atreven a cambiar, por el temor a dejar algo que conocen y si les funciona por algo que desconocen.

Para Macià (2016) las TIC tienen un propósito:

Se utilizan las TIC en la relación familia-escuela: qué herramientas digitales predominan en los centros, para qué tipo de informaciones se utilizan y cuál es la actitud y valoración de las familias y los docentes hacia las mismas. Todo esto con el objetivo de conocer qué pasos hemos hecho hasta ahora y cuál es el camino que aún debemos recorrer para aprovechar al máximo el potencial comunicativo que ofrecen estos nuevos recursos. (p.76)

Se recomienda que todos los colegios se apoyan en una plataforma online que les ayude a manejar mucho mejor los canales de comunicación, como se mencionó, un blog tampoco es mala opción. Sea cual sea el elegido, no debe quedar abandonado por la institución y se debe capacitar, tanto a padres como profesores, para usarlo de la mejor manera.

2.3.2 Educación a distancia.

Según la definición de la Real Academia Española, educación es “crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes. Se imparte a personas afectadas de alguna anomalía mental o física que dificulta su adaptación a la enseñanza ordinaria (educación especial) y conjunto de disciplinas y ejercicios encaminados a lograr el desarrollo y perfección corporal (educación física)”.

Como dice la definición, educación es enseñar, desarrollar y formar personas inculcando conocimiento e información útil para que crezcan como personas de bien y sean útiles para la sociedad. La educación se da en la casa, aprendiendo valores que los padres transmiten a sus hijos, y conocimientos que ellos también recibieron en su formación.

Pero, el lugar donde se recibe la mayor cantidad de información, y de cómo funcionan las cosas, es el colegio. Aquí, es donde los niños y jóvenes pasan activamente la mayor parte del día. Los colegios son espacios (en su mayoría grandes) que están diseñados para educar a varios alumnos al mismo tiempo, y en donde el niño puede estar en contacto directo con el conocimiento puro a través de los profesores.

Como explica en su trabajo investigativo Cifuentes-Faura (2020):

Los niños ya no tienen la posibilidad de jugar en el recreo de la escuela, de pasar el tiempo con sus amigos o de realizar actividades de ocio habituales, por lo que se ven privados de la mayor parte de su interacción social, que se ve reducida solo al contacto familiar. La imposibilidad de mantener relaciones de amistad durante este tiempo de confinamiento puede afectarlos psicológicamente. sintiéndose algunos niños más aislados que otros (p.2).

Además de la educación, los estudiantes también desarrollan habilidades sociales, que les servirán para el futuro. Con esto, el colegio es más que una casa de estudios, es donde los niños y adolescentes

desarrollan su personalidad y forjan su carácter. Y eso es lo que lo diferencia del aprendizaje en casa.

2.3.2.1) Ventajas de la educación a distancia.

La educación a distancia no es una herramienta nueva en estos días, su uso viene siendo cuestionado desde hace años como alternativa para personas que no se encuentran cerca del centro de educación, incluso estando en otro país.

El origen de la educación a distancia para la web apel.es (s.f.) es su editorial “Evolución de la educación a distancia” es lo siguiente:

Este tipo de educación nace a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, tras el desarrollo de la imprenta y el servicio postal. Algunos programas de formación proponían un texto escrito (manuscrito algunas veces) que se enviaba por correo a los estudiantes pretendiendo así, reproducir una clase presencial normal de manera escrita.

En esas épocas, este modelo de enseñanza no era tan efectivo debido a la falta de una guía de enseñanza y ayuda para el estudiante. Ahí descubrieron la importancia del contacto entre el alumno y el profesor, más allá de ser alguien que solo corrige trabajos.

Con el avance tecnológico, la brecha comunicacional entre personas se ha ido acortando y ya es posible mantener una conversación en tiempo real con alguien en cualquier parte del mundo. Esto también aplica para el aprendizaje.

El avance de las herramientas de comunicación se ha convertido en la gran ventaja para los que buscan más conocimiento, pero que no disponen del tiempo ni dinero para desplazarse al lugar donde se dicta el curso.

La educación a distancia, a diferencia de la presencial, parece no tener un horario límite para comunicarse. Si existe una duda, se puede enviar un mensaje y este puede ser respondido de inmediato o en el menor tiempo posible. Brinda más seguridad a las personas más introvertidas y, en el contexto actual, previene que más personas se contagien de COVID19.

2.3.2.2) Desventajas de la educación a distancia.

Las ventajas de la educación a distancia parecen ser muy buenas, pero solo para las personas que ya han pasado por la etapa escolar, y cuentan con sus habilidades sociales y psicológicas desarrolladas en el colegio, a través de socializar con otras personas, por lo que están más adaptadas.

El panorama es distinto para los niños, especialmente para los que se encuentran en primaria. Es necesario que interactúen con otros niños de su edad para que desarrollen habilidades sociales.

“Ir a la escuela supone una infinidad de ventajas para los estudiantes. Entre otras cosas, verán aumentadas sus destrezas y tendrán la posibilidad de desarrollarse en el ámbito personal, emocional y social” (Cifuentes-Faura, 2020, p.1).

Para Cifuentes-Faura, la educación en la casa no termina de reemplazar a la que se da en los centros educativos. Las desigualdades van a aumentar entre las familias que tienen más recursos que otras que tienen un ingreso económico menor.

En primer lugar, el cierre de escuelas agravará la inseguridad alimentaria, produciéndose un aumento de las dietas poco saludables. Para muchos niños que viven en situaciones de pobreza, las escuelas no sólo son un lugar para aprender y relacionarse, también son claves para que coman de forma saludable. (p.3)

Una mejor alimentación significa un mejor estilo de vida. Lamentablemente no todas las familias tienen acceso a este tipo de alimentación. Muchas veces, los alimentos más sanos suelen tener un precio mayor a los que son dañinos (comida). Esto afecta más a las familias de bajos recursos que se ven mayormente afectadas en cuarentena.

El colegio también es el lugar donde los niños van a hacer actividad deportiva, desde jugar en el recreo, hasta las clases de educación física. El estudiante se ve afectado si no desarrolla alguna actividad física.

El confinamiento ha restringido la salida a los menores de edad para evitar contagios, y muchas veces el hogar no es lo suficientemente espacioso para que un niño pueda practicar actividades físicas. Esto incluye talleres como los de bailes, artes marciales y academias de deportes para menores, como fútbol, vóley, básquet, natación, entre otras.

2.3.2.3) Ventajas de las familias de ingresos altos frente a las de ingresos bajos.

El sistema educativo está conformado por alumnos de familias de ingresos bajos, medios y altos, y cada una ha tenido diferentes reacciones frente al confinamiento y la educación a distancia.

Los de ingresos altos no tienen problemas para adaptarse a esta modalidad, ya que cuentan con acceso a internet, dispositivos móviles, computadoras, tablets, y pueden conectarse prácticamente desde cualquier lugar.

Los de ingresos medios cuentan con la mitad de las cosas de los de ingresos altos, pero aún están en capacidad de conectarse a clases de manera virtual sin pasar por inconvenientes graves.

Tiene acceso a libros y copias, también con materiales para tomar apuntes de manera manual.

Las familias de ingresos bajos están en una situación crítica. No cuentan con algo básico para la educación a distancia como es el internet. Pueden llegar a tener computadoras, pero no tiene como conectar a su sesión virtual.

En muchos colegios piden una cámara web, cosa que para ellos es algo difícil tener. Los problemas que se generan por vivir en esas condiciones muchas veces impiden que los niños se concentren en sus estudios, y son puestos bajo estrés al no estar a la par (muchas veces) de sus compañeros, que pertenecen a familias de mejores ingresos económicos.

Cifuentes-Faura (2020) lo explica de la siguiente manera:

Aunque los actuales cierres de escuelas difieren de vacaciones escolares, pues se espera que el aprendizaje continúe digitalmente, los cierres probablemente amplíen la brecha de aprendizaje entre los niños que pertenecen a familias de ingresos más bajos y los de ingresos más altos.
(p.4)

Todos los estudiantes están en las mismas condiciones siempre y cuando puedan estar presentes en el colegio, ya que podrán recibir las mismas herramientas y obtendrán y asimilarn mejor el

conocimiento. Mientras no todos cuentan con las mismas herramientas para la educación, la brecha de desigualdad seguirá creciendo.

2.4. Objetivo general y específicos

2.4.1 Objetivo general

- Conocer el nivel de comunicación de los profesores y los padres durante la pandemia

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar los tipos de herramientas utilizadas para la comunicación.
- Comparar la calidad de comunicación entre profesores y padres antes y ahora.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- La pandemia afecta negativamente la comunicación entre los profesores y los padres debido a que la educación se da de manera virtual.

2.5.1 Específicas

- La falta de conocimiento sobre las herramientas de comunicación utilizadas como parte de la educación a distancia dificulta la comunicación entre los profesores y los padres.
- Existe oposición de los padres sobre las clases a distancia, lo que crea una comunicación de baja calidad

2.6. Plan de actividades del proyecto

El plan estratégico de comunicación se basa en la creación de una plataforma online escolar para reforzar la conexión entre padres y profesores del CEBE N.º 4. Esta página servirá para mejorar la organización de los horarios y la accesibilidad a las clases virtuales.

2.6.1 Plataforma online

Su función principal será la de administrar los videos sobre los temas que se ven en cada clase y la comunicación de los profesores con los padres de familia. Las clases son cortas, entre treinta y cuarenta minutos. No se graban ya que es un resumen de los trabajos/videos que se realizan y envían a los padres durante la semana. Los videos si podrían subirse para que queden almacenados y organizados por día, hora y tema. También estará como una App para Android.

Se necesita de dos diseñadores web para identificarla con la institución educativa, dos programadores para darle funcionamiento, y de dos

ingenieros de sistemas para que la página no presente problemas, y si aparecen, se resuelvan lo más pronto posible. Además de un desarrollador de aplicaciones.

2.6.2 Organización de fechas y horarios

La web escolar ayudara para que puedan tener una mejor organización para reuniones o actividades que tengan relación con el colegio o el rendimiento escolar de sus hijos. Esto es algo que no llega a darse bien en la actualidad debido a que, tanto profesores como padres, se les hace difícil organizar y recordar tantas reuniones a la semana. En la página podrán acordar reuniones y recibirán un recordatoria al celular y correo electrónico.

Para esto, se requerirá de los programadores para que las horas y fechas, además de los mensajes, estén en buen funcionamiento.

2.6.3 Accesibilidad

Ambas partes podrán contar con una página fácil de acceder, segura y estable. Ya no tendrán los problemas que aparecían al usar otras plataformas de videollamadas o servicios de mensajes. La comunicación se dará a través de anuncios que se publicaran sobre las clases que se dictaran, dictaron y las tareas. Contará con una caja de mensajes para comunicarse con los profesores y otros padres de familia. Y, por último, habrá un foro, un espacio para que los padres puedan opinar y/o debatir al respecto sobre los puntos tanto buenos como malos de las clases.

Esta parte estará a cargo del diseñador web para asegurar que se será una página accesible. También será necesario al programador.

Cabe destacar que profesores y padres recibirán capacitaciones las 24 horas y a través de videotutoriales que estarán disponibles en la plataforma online escolar. Se necesitará de los mismos profesores y de los editores de video.

2.7. Metodología del proyecto

-Tipo de investigación: cuantitativa – correlacional.

Se utilizó el enfoque cuantitativo para analizar el nivel de comunicación actual a través de datos numéricos, observar el porcentaje a favor y en contra de cada pregunta y analizar los resultados rápidamente.

-Es de tipo correlacional porque se buscó conocer la relación entre la comunicación y la tecnología que se usa. De esa manera elaborar un plan de comunicaciones que refuerce los aspectos más bajos.

-Las variables son la comunicación y la tecnología.

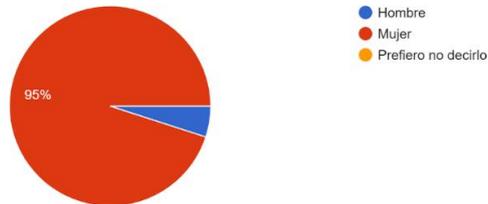
-Metodología: encuestas

Se optó por las encuestas debido a que la información se puede agrupar de manera, de una forma más rápida y exacta al mismo tiempo de que permite mostrar en gráficos.

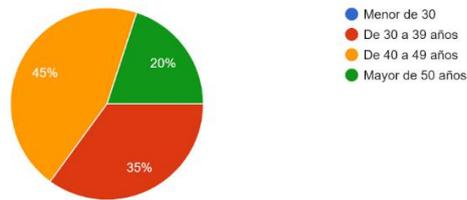
2.8. Resultados encuesta

2.8.1 Encuesta para profesores

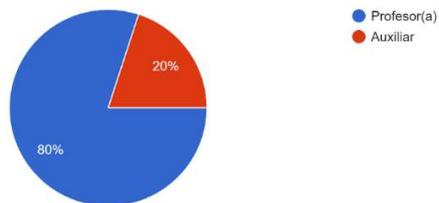
Género
20 respuestas



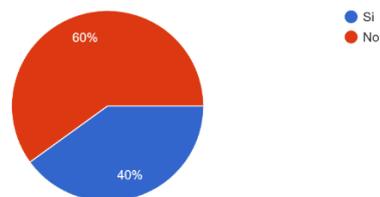
Edad
20 respuestas



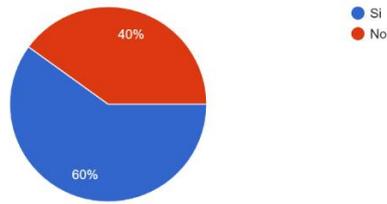
Cargo
20 respuestas



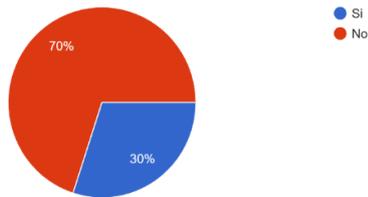
1. Me siento cómodo trabajando a distancia.
20 respuestas



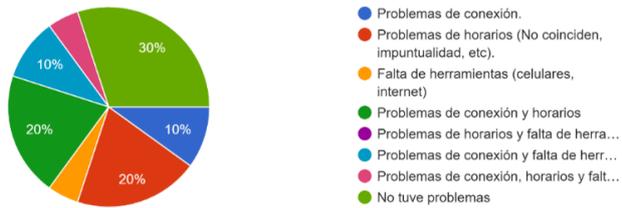
2. Se me facilita el trabajo a distancia.
20 respuestas



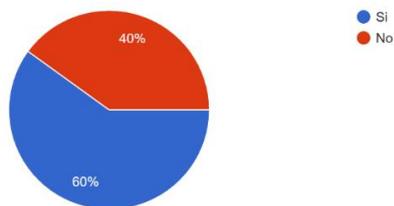
3. La comunicación con los padres de familia desde el trabajo a distancia es más fácil que de manera presencial.
20 respuestas



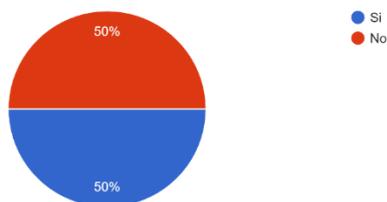
4. He tenido problemas para comunicarme con los padres de familia.
20 respuestas



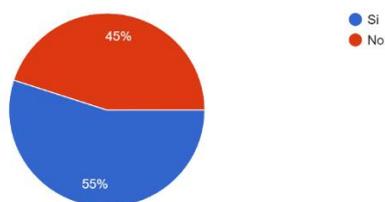
5. He tenido problemas de salud debido al trabajo a distancia.
20 respuestas



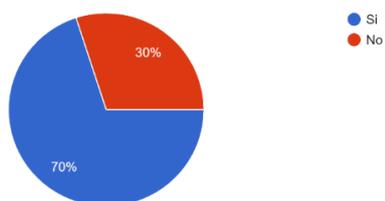
6. Creo que los alumnos aprenden más a distancia que de manera presencial.
20 respuestas



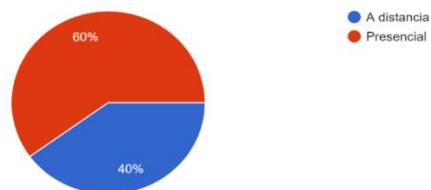
7. Los alumnos participan en clase más que de manera presencial
20 respuestas



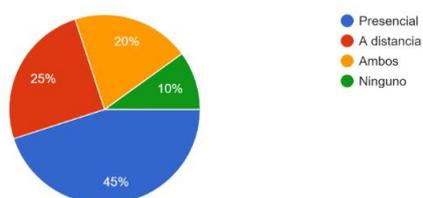
8. Creo que la educación distancia es buena opción para la educación escolar.
20 respuestas



9. Si tuviera que elegir entre la educación a distancia y presencial para trabajar, elegiría:
20 respuestas



10. Creo que los alumnos son más responsables con los trabajos/tareas en:
20 respuestas



Examinado los resultados recogidos en la encuesta a 16 profesoras y 4 auxiliares del CEBE N°4 en Miraflores, en los que se tomó en cuenta el trabajo a distancia, presencial, la comunicación y la salud, se obtuvieron las siguientes respuestas.

Se descubrió que el 60% no está cómodo con la modalidad de educación a distancia. Esto coincide con el artículo de igniteonline.la (s.f.) titulado “Los desafíos que enfrentan los docentes para adaptarse a las clases online” que manifiesta:

Uno de estos desafíos es la adaptación a las nuevas tecnologías, esto relacionado con la brecha generacional de los tutores, si bien para algunos el uso de la tecnología es algo normal (aunque no sean nativos tecnológicos), para algunos otros sufren ante el cambio radical y les resulta difícil el adaptarse a la situación.

A inicios de la cuarentena, las clases se volvieron totalmente virtuales, y no todos los profesores estaban preparados ya que tenían todo listo para las clases presenciales, y tuvieron que adaptarse a esta modalidad.

A pesar de que el 60% afirmó que no estaban cómodos a distancia, en la segunda pregunta, el 60% respondió que se les facilitaba este tipo de trabajo. Si tomamos en cuenta la cita anterior, también coincide con el hecho de que hay profesores que lograron adaptarse a las herramientas para las clases a distancia, a pesar de no ser nativos tecnológicos.

En cuanto a la comunicación con los padres, el 70% de docentes afirmó que no existe una buena comunicación entre profesores y padres de familia. Este es uno de los problemas que trajo la pandemia, el problema de la comunicación. Esto aumentó cuando se instauró la modalidad a distancia.

Esto no significa que de manera presencial la comunicación entre docentes y familiares del alumno se daba sin fallos, ya que, como dice Macià (2016):

Las reuniones de inicio de curso, las tutorías, la agenda escolar, las circulares y notas a los padres, la revista del centro y la comunicación informal. Pero, en muchas ocasiones, el uso de estos canales no explota sus potencialidades intrínsecas. Demasiado a menudo la tutoría individual queda limitada a la mera transmisión de información curricular sobre el alumno. (p.75)

Pero, los datos sobre la existencia de problemas de comunicación con los padres, podrían estar relacionados a los problemas de conexión, horarios y herramientas para desarrollar las clases virtuales. Tal y como se señala en la cuarta pregunta. Esto coincide con la afirmación de Zambrano (2020):

Existen pocas habilidades en el uso de las TIC, a lo que se añade que la mayoría de docentes carecen de infraestructura tecnológica y acceso a internet". Los datos recogidos coinciden con esta afirmación. Y es verdad ya que se ha mencionado que la pandemia apresuró la aplicación de algunos métodos, incluso, sin haber sido probados. (p.31)

La falta de algunas herramientas complica la enseñanza por internet, y también la falta de conocimiento sobre el manejo de herramientas y

plataformas virtuales en las que se pueden desarrollar clases, como Zoom o Meet. El horario es un factor que afecta a la comunicación, ya que obstaculiza que los profesores y padres acuerden una hora para reunirse, y los mensajes escritos no tienen el mismo impacto.

Solo hay un pequeño porcentaje de profesores que afirman que no tuvieron ningún tipo de problema.

La educación a distancia, y en general, el trabajo remoto, a la larga puede traer como consecuencia, para muchos profesores, enfermedades para la salud. El 60% de los encuestados manifiestan que si tuvieron problemas durante las clases virtuales. Estos problemas van desde la no adaptación a este método de trabajo, hasta la falla o falta de herramientas (estrés).

Respecto a el aprendizaje, los profesores creen que, si se logra que los estudiantes aprendan, pero la otra mitad, cree que no. El porcentaje esta vez es de 50% para ambos casos.

Para los profesores que están a favor de la educación a distancia, es una gran oportunidad de aumentar la velocidad y calidad de aprendizaje, tal y como señalan Domínguez – Rama (2013):

Esta modalidad experimenta hoy un rápido crecimiento [...]

Se presenta como una opción viable, flexible y eficaz, para desarrollar programas educativos de calidad [...]se la ve como una alternativa para democratizar el acceso a una educación

de calidad y como una potente herramienta para viabilizar la educación permanente. (p.9)

Estudiar a distancia es una gran opción para personas que deseen continuar con algún tipo de estudio. Es viable siempre y cuando se sepa llevar y se cuenten con las herramientas para hacerlo. Aquí es donde la otra mitad de los maestros no está de acuerdo.

En otra pregunta realizada, se deja ver que la educación a distancia sería una buena opción para el futuro, en el que los alumnos cuenten con una mejor conexión a internet. Los problemas ya visto como la mala conexión y la falta de herramientas perjudican el aprendizaje a distancia, por lo que se cree que tener a los alumnos en las aulas permite monitorear mejor el aprendizaje, y aquí es donde entra el otro 50% de maestros que no creen que la educación a distancia sea conveniente.

Domínguez – Rama (2013) explican el porqué de la resistencia de los profesores ante la educación a distancia.

Existe una gran cantidad de maestros que guardan cierta resistencia al uso de la tecnología en el aula; hecho que igualmente puede ser motivo de fracaso [...]los maestros pueden sentirse amenazados por el cambio y por ello se resisten a este (p.178).

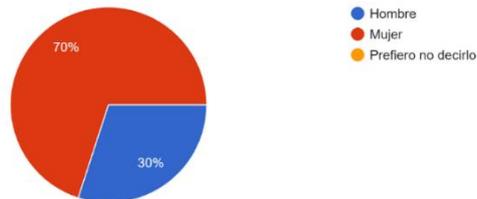
Esta resistencia al modo a distancia nos puede ayudar a entender el motivo de las respuestas en la pregunta que los hace elegir entre qué

modalidad prefieren. Si tuviera que elegir entre la educación a distancia y presencial para trabajar, elegiría: 60% presencial, 40% a distancia.

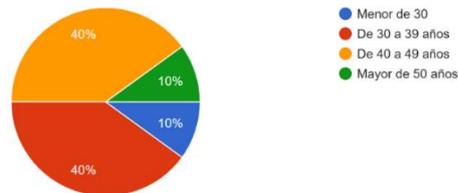
Con las ventajas y desventajas vistos, con las experiencias contadas a través de las encuestas, es normal que el porcentaje del modo presencial sea mayor que el de a distancia debido a que, existe una mínima creencia en que la educación a distancia es efectiva, aunque ésta, en la institución educativa básica N.º 4 Miraflores, se encuentra en una fase básica. Sin dejar de lado la resistencia de los docentes mencionada en la cita anterior.

2.8.2 Encuesta para padres

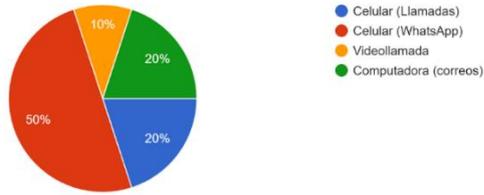
Género
10 respuestas



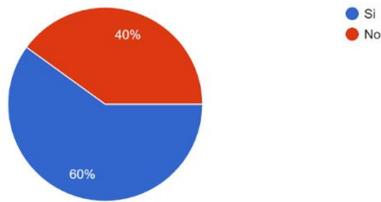
Edad
10 respuestas



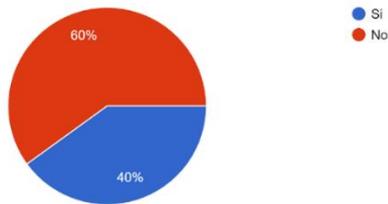
1. ¿Cuál es la herramienta más usada para comunicarse con los profesores? (fuera de clases)
10 respuestas



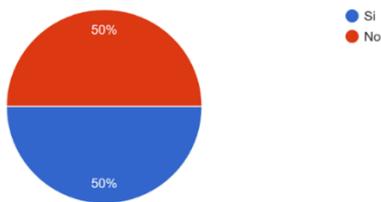
2. Tuve problemas para comunicarme con los profesores:
10 respuestas



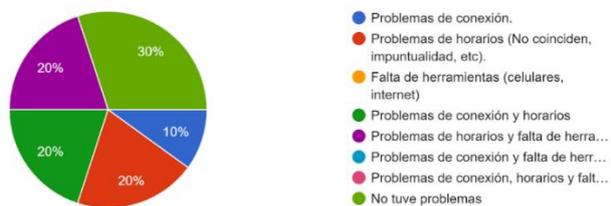
3. Siento que la educación a distancia es mejor que la presencial
10 respuestas



4. Estoy de acuerdo con que actualmente la comunicación con los profesores es mejor que de manera presencial.
10 respuestas



5. ¿Cuáles han sido los problemas más comunes en la comunicación con los profesores?
10 respuestas



Examinado los resultados recogidos en la encuesta a 10 padres de familia del CEBE N°4 en Miraflores, en los que se tomó en cuenta el nivel de comunicación y la accesibilidad de los padres a estos.

Se ha descubierto que el 50% de los encuestados afirmaron que usan WhatsApp como medio principal para mantener comunicación con los profesores. El segundo más usado son las llamadas telefónicas, que están a la par con los correos electrónicos. Al último se encuentran las videollamadas. Es normal que se haya dado de esta manera ya que las respuestas se dieron en orden de facilidad de cada herramienta.

El 60% de padres tuvo problemas para contactar a los profesores, mientras que el 40% manifestó que no. En la pregunta 5 se aclara mejor en qué aspectos se tuvo inconvenientes. El 60% se divide en problemas de horario y falta de herramientas (20%), problemas de conexión y horarios (20%), y solo de horarios (20%). Solo el 10% tiene problemas de conexión, mientras que el 30% afirma no haber tenido problemas.

Sabemos que los padres son los encargados de orientar a los hijos en la educación, por ello se les preguntó por la educación a distancia. Existe una superioridad negativa de 60% contra 40% a favor. Esto puede deberse a que los padres detectan un problema en sus hijos. Puede ser de desconcentración, irresponsabilidad o de que sienten que no es lo mismo estudiar de manera presencial debido a que ellos no lo hicieron. Lo ven como algo poco útil. Por otro lado, los que creen que a distancia es mejor, son padres que se muestran más abiertos a los beneficios de

este modo de educación y tal vez estén en la posibilidad de facilitar a sus hijos las herramientas para estudiar en este modo.

Copado (2021) manifiesta que: “La tecnología educativa, entendida como el arte del saber hacer, ha estado siempre presente en la historia de la pedagogía, pero a partir de las dos últimas décadas ha tomado un papel predominante como recurso para el aprendizaje.” (p.30)

Sobre el nivel de comunicación el tema está dividido. Existen motivos por lo que la mitad de los encuestados afirma que la comunicación es buena. Por ejemplo, hay que recordar que la principal herramienta de comunicación es WhatsApp. La aplicación de mensajería instantánea ayuda a agilizar el diálogo entre padres y profesores. Aunque a veces no se responde de manera inmediata, la comunicación no se llega a perder.

Por otro lado, los que afirman que la comunicación no es la mejor podrían apoyarse en las alternativas planteadas en las demás preguntas, como la falta de las herramientas tecnológicas o el conocimiento de estas para usarlas a su favor. También está el hecho de que el rango de edad tenga que ver.

Se puede decir que casi el “50%” de encuestados (10% menor de 30 años y 40% de 30 a 39) son personas que viven más de cerca el cambio tecnológico, por ese motivo están mejor adaptados a comunicarse digitalmente. Mientras que el “otro 50%” (40% de 40 a 49 años y 10% mayores de 50) se encuentra más lejos de las tendencias tecnológicas, lo cual no les permite estar del todo a la vanguardia de eso. Por esos

motivos, las respuestas sobre el nivel de comunicación con los profesores están divididas.

2.9. Diagnóstico

No todos los profesores están cómodos trabajando a distancia. Pero, si es necesario, buscarán la forma de adaptarse a esta modalidad.

Hay obstáculos, como los problemas de comunicación, fallas al usar dispositivos digitales, desconocimiento de la plataforma de videollamadas, problemas a la salud y que algunos alumnos no eran responsables con las tareas.

A pesar de que el porcentaje de la opinión respecto a la calidad de aprendizaje a distancia está igualado, más de la mitad de docentes está de acuerdo que, a futuro, podría ser una gran ayuda para los alumnos que no estén en igualdad de condiciones para ir a la escuela.

Por el momento, los maestros prefieren volver al modo presencial debido a estar más habituados. Sienten más libertad en un aula, están más pendiente de los alumnos, los constantes fallos del internet, hay dificultad para adaptarse, en el aula los alumnos están más enfocados en la clase ya que hay menos distracciones, entre otros problemas que tienen que ver con la conexión y la calidad de enseñanza.

La posición de los padres está dividida en lo que se refiere a la comunicación a distancia.

La tecnología permite, en este caso, reducir la cantidad de obstáculos, como la falta de tiempo para acudir a las reuniones o citaciones escolares. A su vez, manifiestan que existen problemas en esta modalidad, y eso es por la falta de herramientas y del manejo de estas, ya que, además de contar con los dispositivos, se debe saber cómo usarlos para tener una mejor interacción.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.

Para elaborar las estrategias de comunicación se va a requerir de dos diseñadores web para que la página tenga un diseño apto teniendo en cuenta que la página será utilizada por profesores y padres y en la que se pueda administrar mensajes de texto para fortalecer su comunicación. Además de dos programadores, un ingeniero de sistemas, un fotógrafo que se encargara de las imágenes que se van a publicar tanto en la web como en las redes sociales respectivamente. Adicional, se buscará un editor de videos para potenciar la educación con vídeos educativos y mensajes claros. Por último, un desarrollador de aplicaciones para la versión de celulares y tablets.

Cuadro de presupuesto				
Recursos	cantidad	meses	Importe	Total
Diseñadores web	2	12 meses	3000 soles	36000 soles
Programadores	2	12 meses	4000 soles	48000 soles
Ingeniero de sistema	2	12 meses	5000 soles	60000 soles
Fotógrafo	1	12 meses	800 soles	9600 soles
Editor de videos	4	12 meses	4000 soles	48000 soles
Desarrollador de app	1	12 meses	3000 soles	36000 soles
Total				237.600 soles

IV. Sustento del Mercado

4.1. Alcance esperado del mercado

El presente trabajo muestra un plan para reforzar la estrategia de comunicación actual del CEBE N°4 utilizando el internet como herramienta principal de desarrollo.

4.2. Mercado objetivo real

Para esta investigación, se encuestó a 16 docentes y 4 auxiliares del centro educativo de sexo femenino y masculino. También a 10 padres de familia

4.3. Descripción del modelo de negocio

Se trata de una plataforma online escolar que servirá para comunicarse con los padres, difundir actividades, compartir documentos y para dejar avisos sobre las clases, calendarizar reuniones. En un futuro se espera que esta página pueda seguir apoyando cuando se retornen a las clases presenciales.

La página será para todos los profesores y padres de familia. Se mostrará información sobre los temas que se van a dictar con un video de presentación, los videos que se realizan durante la semana, calendario de eventos, alertas en caso de que se enviaran correos personales a los padres. En otras palabras, acercar a los profesores con los padres de familia y a los padres con sus hijos.

También se subirán los materiales para que los padres puedan descargar y ayudar a sus hijos a realizar las actividades, ya que se trata de un colegio de niños especiales.

4.3.1. Propuesta de valor

La idea es complementar las clases virtuales que se dictan por videollamadas con los videos de las actividades semanas subidos a la página que se quiere crear. Todo tipo de información que se brinde acerca de las clases se podrá publicar y administrar, de esta manera mejorará el flujo comunicacional entre ambas partes beneficiadas. Al mismo tiempo, el Centro educativo de educación básica N.º 4 en Miraflores se irá acercando a los estándares de educación de calidad que se realizan en los países del primer mundo, como, en este caso, contar con una plataforma online para reforzar la comunicación y la educación

Se busca romper el límite de la comunicación que se daba solo por WhatsApp, llamadas telefónicas y videollamadas. El padre de familia podrá entrar a la web institucional y resolver sus dudas, ya que todo se

va a publicar ahí. Se espera resolver el problema del horario, aparte del de comunicación y conexión en tiempo real, ya que era uno de los grandes problemas según las encuestas.

4.3.2. Fuentes de ingresos

Se crearán videos hablando bien del colegio, mostrando al público talleres que se podrían implementar para incentivar a que padres de otras escuelas matriculen a sus hijos los fines de semana o en verano y también se mostrará la App. Los talleres no se dictarán a los alumnos de la escuela debido a que son niños especiales. La institución ya alquilaba sus espacios, como el caso del auditorio, para charlas ajenas al colegio. Esto se puede reforzar con las redes sociales y los permisos de las autoridades. Estos ingresos servirán para mantener la página y potenciarla con el paso del tiempo.

4.3.3. Canales de distribución

Se distribuirá de manera digital ya que la coyuntura así lo amerita. La página servirá para mantener la comunicación de manera digital los padres y, como se explica antes, también cuando se retorne al modo presencial. Mientras los profesores tienen la plataforma online, el colegio contará además con sus propias redes sociales.

4.3.4. Estrategia de penetración en el mercado

Se colocará al colegio en redes sociales, Facebook, Instagram y Twitter enfocándonos en mostrar los talleres que se van a dictar y de sus instalaciones, con las que se espera puedan ser alquiladas. Se buscará poner al colegio más allá de la vista de los padres de familia de los alumnos de la institución. Se quiere lograr que el centro educativo sea más que una escuela para niños especiales, que tiene mucho para ofrecer con los talleres y sus instalaciones. También servirá para llamar la atención de los padres de niños especiales que no saben en donde matricularlos. Se le dará mucha importancia a la plataforma online, ya que se quiere mostrar que en la institución educativa está a la altura de la coyuntura actual, las clases a distancia.

4.3.5. Actividades productivas propias y externas

Se va a trabajar con el director del colegio y los coordinadores de todos los grados para administrar bien la información que irá en la web semana tras semana. Se dedicará a promocionar al colegio a los Stakeholders externos. Para esto, invertirá en publicidad en redes y en ads de Google.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Luego de realizar las encuestas a los profesores y padres de familia del CEBE N.º 4 en Miraflores, y analizando el nivel de comunicación, se llegó a las siguientes conclusiones.

El nivel de comunicación de los maestros con los padres durante la pandemia fue bajo. El cambio obligatorio de las clases presenciales a virtuales generó una resistencia inicial tanto en profesores como padres, lo que hizo que la situación empeorara. La falta de destreza al momento de adaptarse a esta modalidad y al usar dispositivos y plataformas para las clases a distancia y comunicación fue un factor de peso que terminó jugando en contra para ambos lados. Todos estos problemas desembocan en que la comunicación de profesores hacia padres era mejor de manera presencial. Desde el lado de los padres, sienten que el diálogo no fue el mejor por la presencia de los problemas ya mencionados. Respecto al modo presencial, no sienten que haya diferencia con la comunicación a distancia.

Sobre las herramientas que forman parte de la comunicación, se presentaron inconvenientes que están relacionados al uso de las herramientas tecnológicas comunicacionales, como la ausencia de un teléfono celular con la capacidad de tener aplicación para comunicarse, estando limitados a llamadas, una mala conexión a internet; a esto se le suma la descoordinación de horarios. Se descubrió que WhatsApp es la herramienta más usada debido

a su accesibilidad. El instrumento menos usado fue la videollamada, seguido de los correos electrónicos.

Respecto a la comparación de la comunicación presencial y virtual, ambas partes dejaron ver que la comunicación se daba mejor de manera presencial. Esto no quiere decir que antes de la virtualización de las clases no hubiera problemas, sino que, con la llegada de esta modalidad, la tendencia a tener una mala comunicación se vio en aumento.

5.2 Recomendaciones

A continuación, se brindarán recomendaciones para reforzar la comunicación entre profesores y padres de familia.

5.2.1 Profesores.

1. Los mensajes deben comenzar con un “Buenos días”, o referirse al familiar por su nombre como “Hola Tatiana” o “Estimado papá de Pablo”. Esto con el fin de no tomar una postura de autoridad y sonar comprensible ante la situación de los familiares.
2. Si se va a mandar un comentario o una opinión sobre el desempeño del hijo, se debe iniciar de manera positiva resaltando alguna virtud que se haya mostrado. Esto con el fin de no generar una sensación de rechazo en los padres hacia el punto de vista del profesor.

3. Brindar acciones con las que los padres puedan ayudar a sus hijos a poder mejorar. Prevenir usar mensajes sarcásticos, irónicos y de tonos burlescos. Debe estar presente el respeto mutuo.

4. El profesor debe ser comprensivo con la situación de los padres en caso de que estos no pudieron entrar a una reunión programada previamente.

5. El docente debe saber aceptar los puntos de vista del padre y orientarlo a que este entienda el porqué de sus comentarios.

6. Lo mejor es adaptar el mensaje al tipo de dispositivo que utiliza el receptor para que no esté desconectado de las noticias del colegio.

5.2.2 Padres:

1. Deben estar al pendiente de los comentarios y críticas de los profesores. No deben mostrarse reacios hacia los puntos de vista del instructor.

2. Lo ideal es tomarse el tiempo suficiente para explicar en un mensaje todas las inquietudes que tenga.

3. Es necesario respetar los días y horarios para enviar mensajes, así como las reuniones previamente pactadas. En caso de no poder cumplir con estos requerimientos, debe avisar al docente de que no podrá estar.

4. El padre de familia debe respetar los puntos de vista del profesor sobre el desempeño de su hijo y sobre cómo se está dando la comunicación con el familiar. Si no está de acuerdo con las opiniones, puede dar la suya, pero debe saber que el profesor está en una posición mejor que la de él respecto a la educación y desempeño escolar.

5.2.3 Generales:

En este punto se brindarán recomendaciones para profesores y padres, que están relacionados con problemas comunes.

1. Es necesario elegir un momento del día en el que la conexión a internet sea la más estable para evitar los problemas a la hora de comunicarse (en el caso de los mensajes por WhatsApp, las videollamadas, correos o al momento de usar la plataforma online).

2. Ambas partes deben coordinar un horario semanal para conversar sobre el avance de los estudiantes y de los temas que vienen próximamente. Si uno de los dos se ausenta, debe enviar por un mensaje las disculpas del caso comprometiéndose a que no volverá a ocurrir.

3. Es necesaria, y casi obligatoria, la presencia de celulares, tablets, computadoras, buena conexión a internet, cámara web, entre otras herramientas para realizar correctamente las clases y las comunicaciones.

4. Se recomienda que se capaciten en el uso de las herramientas tecnológicas, así como de las plataformas que se utilizan como Zoom o Meet. No saber manejarlas es equivalente a no tenerlas.

VI. Fuentes de información

Admin Ignite (s.f.). Los desafíos que enfrentan los docentes para adaptarse a las clases online. *Ignite: provoca, conecta, transforma*. Recuperado de: <https://igniteonline.la/los-desafios-que-enfrentan-los-docentes-para-adaptarse-a-las-clases-online/>

Castillo, I. (octubre 10, 2017). ¿Cómo se Comunicaban Nuestros Antepasados? *Lifeder*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/como-comunicaban-nuestros-antepasados/>

Cifuentes-Faura, J. (2020). Consecuencias en los Niños del Cierre de Escuelas por Covid-19: El Papel del Gobierno, Profesores y Padres. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 1-4. Recuperado de: <https://revistas.uam.es/riejs/article/view/12216/12089>

Copado, A. (2021). Reflexión sobre la comunicación entre profesores, estudiantes y padres de familia en tiempos del covid-19. Una guía metodológica para el acompañamiento de estudiantes de educación básica. *Revista educarnos*, 40, 30. Recuperado de: <https://secureservercdn.net/198.71.233.213/da1.1f6.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/12/educarnos40.pdf>

De la Cruz, S. (2020). *Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19*. Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana Unión. Recuperado de:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4269/Sophia_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, J. (Ed.), Rama, C., (Ed.), y Rodríguez, J. (coed.). (2013). *La Educación a Distancia en el Perú* (primera edición). Editorial Gráfica Real S.A.C. Recuperado de:

https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf

Evolución de la educación a distancia. (s.f.) *APEL: Asociación de Proveedores de e-Learning*. Recuperado de: <https://apel.es/evolucion-de-la-educacion-a-distancia/>

Lobillo, E. (marzo 23,2021). Los sectores más afectados por la COVID-19 aprenden a surfear la ola de la crisis. *El país*. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/23/extras/1616491698_458493.html

Macià, M. (2016). La comunicación familia---escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (1), 75-76. Recuperado de: <https://revistas.um.es/reifop/article/view/245841/188981>

- Palomares, A. (2015). Análisis de modelos de comunicación, profesorado-familia, para gestionar conflictos: Estudio de la comunidad educativa de Albacete. *Pedagogía Social, Revista Interuniversitaria*, 25, 277. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135043709012.pdf>
- Real Academia Española. (s.f.) Educación. Recuperado de: <https://dle.rae.es/educación>
- Suma, S. (2020). Tecnologías de información y comunicación en el estrés durante la pandemia Covid-19 en estudiantes de una institución educativa Cusco, 2020. Tesis de Magister, Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60866/Suma_QS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Thompson, I. (s.f.). Definición de Comunicación. *Promo negocios*. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Zambrano, L. (2020). Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en educación virtual y su correlación con la Inteligencia Emocional de docentes en el Ecuador en contexto COVID-19. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (RISTI)*, 40, 31. Recuperado de: <http://www.risti.xyz/issues/risti40.pdf>

VII. ANEXOS

7.1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General	General	General			
¿De qué manera se ve afectada la comunicación entre los profesores y padres de familia del centro de educación básica especial N°4 en Miraflores en la pandemia?	Conocer el nivel de comunicación de los profesores y los padres durante la pandemia	La pandemia afecta negativamente la comunicación entre los profesores y los padres debido a que la educación se da de manera virtual.	Comunicación Tecnología	Intercambio de mensajes Uso de aparatos digitales.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional
Específicos	Específicos	Específicas		Indicadores	
¿De qué manera las herramientas digitales influyen en la comunicación entre los profesores y padres de familia del centro de educación básica especial N°4 en Miraflores en la pandemia?	Analizar los tipos de herramientas utilizadas para la comunicación.	La falta de conocimiento sobre las herramientas de comunicación utilizadas como parte de la educación a distancia dificulta la comunicación entre los profesores y los padres.	V1. Comunicación V2. Tecnología	Intercambio de mensajes. Uso de aparatos digitales.	
¿De qué manera cambió la calidad de la comunicación entre los profesores y los padres del centro de educación básica especial N°4 en Miraflores en la pandemia?	Comparar la calidad de comunicación entre profesores y padres antes y ahora.	Existe oposición de los padres sobre las clases a distancia, lo que crea una comunicación de baja calidad.	V.1 Comunicación	Intercambio de mensajes	