Plan de Mejoramiento en el Proceso de Comunicación Externo en el Colegio Nuestra Señora del Pilar

María Alejandra Barreto Mahecha

Yessika Alejandra García Torres

Trabajo de grado para optar el título de Gerentes Educativas

Asesor

Carlos Andrés Trebilcock Aranguren

Universidad de la Sabana

Facultad de Educación

Especialización en Gerencia Educativa

Chía, Cundinamarca

2020-

Tabla de contenido

Resumen 5

Abstract 6

Introducción 7

Problema de la Investigación 10

Contexto Institucional 10

Objetivos 18

Objetivo General 18

Objetivos Específicos 18

Marco Teórico 19

Plan de Mejoramiento 19

Áreas de la Gestión Institucional 20

Gestión Académica. 20

Gestión Administrativa 20

Atención al Cliente 21

Comunicación 22

Tipos de Comunicación 23

Técnicas y Métodos de Comunicación 25

Herramientas de Comunicación 26

Diseño Metodológico 29

Tipo de Investigación 29

Características de la Investigación Cualitativa 30

Fases de la Investigación Cualitativa 31

Población y Muestra 32

Técnicas de Recolección de Información 32

Técnicas de Análisis de Información 34

Estructura del Plan de Mejoramiento 39

Conclusiones 41

Recomendaciones 43
Referencias 44
Anexos 45

Tabla de figuras

Ilustración 1 Análisis de respuestas de los docentes, pregunta 1. 35

Ilustración 2 Análisis de respuestas de los docentes, pregunta 2. 35

Ilustración 3 Análisis de respuestas de los padres de familia pregunta 1. 37

Ilustración 4 Análisis de respuestas de los padres de familia pregunta 2. 37

Tabla de tablas

Tabla 1. Matriz de triangulación 38

Tabla 2Plan de mejoramiento..... 39

Resumen

Esta investigación explora las diferentes herramientas y canales de comunicación del Colegio Nuestra Señora del Pilar, Girardot para aportar a la realización de un plan de mejoramiento en los canales externos de esta misma, basándose en encuestas, entrevistas y análisis documentales en los cuales se evidenció que a la institución le hacía falta una herramienta o canal de comunicación que le proveerá la seguridad de los datos personales de la comunidad educativa. Esta sencilla observación indica que esto se da a consecuencia del cierre de las instituciones educativas por la emergencia sanitaria mundial (Coronavirus) lo que llevó a las instituciones acudir a herramientas tecnológicas para trabajar los diferentes aprendizajes utilizados en las aulas de clase, dado que uno de su objetivo es proveer la información necesaria para el estudio en casa de sus estudiantes, teniendo en cuenta una variedad de herramientas e instrumentos que ayuden al docente a innovar en las clases virtuales y así logre impactar en el sistema educativo que hoy en día se observa.

Palabras claves: plan de mejoramiento, comunicación, herramientas tecnológicas, canales de comunicación.

Abstract

This research explores the different tools and communication channels of the Colegio Nuestra Señora del Pilar, Girardot to contribute to the realization of an improvement plan in its external channels, based on surveys, interviews and documentary analyzes in which it was evidenced that the institution needed a communication tool or channel that will provide the security of the personal data of the educational community. This simple observation indicates that this occurs as a result of the closure of educational institutions due to the global health emergency (Coronavirus), which led institutions to turn to technological tools to work on the different learnings used in classrooms, given that one of Its objective is to provide the necessary information for the study at home of its students, taking into account a variety of tools and instruments that help the teacher to innovate in virtual classes and thus achieve an impact on the educational system that is observed today.

Keywords: improvement plan, communication, technological tools, communication channels.

Introducción

Entrado ahora a profundizar más sobre el objetivo principal de esta investigación, se explora un poco mejor la idea de diseñar un plan de mejoramiento de los canales externos de comunicación del Colegio Nuestra Señora del Pilar, indudablemente, en la medida que se fue indagando sobre las herramientas y/o canales de comunicación utilizados y brindados por la institución, se identificaron pequeñas falencias que no permitían una buena conexión de la comunicación entre la institución educativa y los padres de familia, no obstante, no se daba un cumplimiento a la divulgación de diferentes comunicados tanto académicos como extracurricular dentro del entorno social en el que se encuentra la institución.

De esta manera la investigación parte con el propósito de reorientar sus herramientas y/o estrategias de comunicación hacia la implementación de plataformas virtuales y sitios web que permitan una comunicación directa con los padres de familia, docentes y otras personas que deseen información académica o solo desean obtener conocimiento sobre la institución, su metodología de enseñanza, su planta docente y administrativa, entre otros intereses que se puedan plantear en esta mismas.

Resaltando así que objetivo principal es el diseño de un plan de mejoramiento en el que se propone la implementación de un sitio web como canal de comunicación e información entre padres de familia e institución, teniendo en cuenta lo anterior a lo largo de esta investigación y para alcanzar los objetivos propuestos se plantearon los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se abordarán temas como el problema de investigación en el cual se encuentra una breve descripción de este mismo y del contexto seleccionado (Colegio Nuestra Señora del Pilar) en donde se identificaron las características para lograr implementar el procedimiento de investigación.

En el segundo capítulo se pueden identificar y observar el objetivo principal y los propósitos alcanzados por las investigadoras.

En el tercer capítulo conviene distinguir el marco teórico, en este se podrá observar los diferentes teóricos que las investigadoras tuvieron en cuenta para este proceso, entre los cuales se encuentran a Cardozo, Reyes, Vygotsky, entre otros, quienes con su diferentes teorías, metodologías y pensamientos complementan la variedad de estrategias que se pueden utilizar en la implementación de canales de comunicación que se pueden implementar entre institución y padres de familia, así mismo se encuentra una pequeña descripción y características que de acuerdo con la Guía 34 de la Secretaría de Educación define para la elaboración de un plan de mejoramiento, por lo cual se pueden observar las áreas de gestión de esta misma.

Al mismo tiempo en el proceso investigativo se construyó el cuarto capítulo, en él se enfoca los diferentes instrumentos de recolección de datos que usaron las investigadoras para lograr identificar las herramientas y canales de comunicación usadas por los directivos y docentes, teniendo en cuenta los recursos de las familias y docentes pertenecientes a la institución. La investigación se realizó de una manera cualitativa debido a que se tuvo en cuenta las características de los diferentes agentes partícipes en esta investigación, así mismo se hace la descripción, análisis e interpretación de los resultados dados por los agentes partícipes en esta investigación.

Posteriormente se encuentra el quinto capítulo donde se explica una descripción del diseño del plan de mejoramiento con la propuesta estructurada la cual surge durante la investigación, de acuerdo con el objetivo principal de esta misma.

Sintetizando, se llega al sexto capítulo en el cual se visualizan las diferentes conclusiones que las investigadoras analizaron.

Y para finalizar en el apartado del séptimo capítulo se encuentran las recomendaciones que dan las investigadoras al terminar la investigación, y facilitar a los próximos investigadores el proceso adecuado para implementar un plan de mejoramiento en las instituciones junto a los anexos y referencias utilizadas para el proceso de esta investigación.

Problema de Investigación

Contexto Institucional

El Colegio Nuestra Señora del Pilar es un establecimiento educativo privado con Licencia de iniciación de labores N° 002787 de Dic 22 de 1989, Resolución de Aprobación N° 00909 de Julio 3 de 1992 por la cual concede Aprobación de estudios Básica Primaria, Resolución de Aprobación N° 001452 de Dic 14 de 1999 por la cual concede Licencia de Funcionamiento y/o reconocimiento oficial, para niveles de Preescolar y Básica Primaria, Resolución de Aprobación N° 0594 de Julio 9 de 2019 en la cual se concede Licencia de Funcionamiento y/o reconocimiento oficial para Básica Secundaria y Media Académica. Esta institución se rige bajo el funcionamiento de Calendario A y es de carácter mixto.

El Colegio Nuestra Señora del Pilar cuenta con dos sedes las cuales se ubican en la calle 20 #10-74 en el barrio Sucre y la otra sede en la calle 19 #11-09 en el barrio Sucre del Municipio de Girardot, Cundinamarca.

Profundizando más en la ubicación del Colegio Nuestra Señora del Pilar se encuentra que Girardot es un municipio colombiano del departamento de Cundinamarca ubicado en la Provincia del Alto Magdalena, de la cual es capital. Limita al norte con los municipios de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el río Bogotá. Está ubicado a 134 km al suroeste de Bogotá. La temperatura media anual es de 27.8 °C.

Girardot es uno de los municipios más importantes del departamento de Cundinamarca por su población, centros de educación es pertinente mencionar que de acuerdo al decreto 067

del 24 de mayo de 2018 Girardot está certificado en el ámbito educativo por el medio del Ministerio de Educación Nacional, así mismo se encuentra una economía y una extensión urbana adecuada a sus habitantes y turistas., economía y extensión urbana. También es una de las ciudades con más afluencia de turistas y población flotante del país. Girardot Flandes y Ricaurte conforman una conurbación que suman una población de 144.248 habitantes.

La institución es dirigida por la Magister Erika Victoria Álvarez Pedrero, quien ha representado al colegio por más de 2 años y la representante legal de la institución es María Elisa Pedrero Robayo fundadora principal del Colegio.

El Colegio Nuestra Señora del Pilar, cuenta con una infraestructura que permite que sus estudiantes accedan a tecnologías de vanguardia, los equipos y recursos informáticos, así como el personal humano que acompaña a los estudiantes adultos en tres momentos de su proceso de enseñanza aprendizaje hacia la comprensión:

1. Primer momento: Exploración. Habrá interacción inicial con el conocimiento, donde se promoverá la investigación y la inquietud por el conocimiento. Esta interacción se logrará desde el planteamiento de hipótesis, presentación de modelos, lecturas, acercamiento a situaciones problemáticas y estudios de caso.

2. Segundo momento: Investigación Guiada. Actuación de los estudiantes con sus pares, maestros, comunidad y sociedad mediada por el conocimiento. Intercambio de inquietudes y aportes intelectuales con sus compañeros de clase y maestros.

3. Tercer momento: Síntesis. Se propicia aprendizajes significativos cuando los estudiantes dan aplicación a lo aprendido mediante la presentación de síntesis de aula, la cual cobra relevancia por partir de las necesidades expresas de los mismos estudiantes, de su entorno, de su ambiente familiar y escolar y todo un lenguaje propio desde lo disciplinar.

En cuanto a la didáctica está orientada hacia el desarrollo del trabajo individual y cooperativo; se fortalecen actitudes científicas como la curiosidad, la creatividad, la confianza en sí mismo, el pensamiento crítico, la actividad investigadora, la apertura a los otros, la sensibilidad hacia los seres vivos y su medio. Ayuda a la adquisición de actitudes hacia el conocimiento científico acordes con las concepciones epistemológicas de la ciencia. Hace énfasis en el desarrollo de procesos cognitivos, perceptivos, descriptivos, de clasificación y comparativos, enriquecidos con la experimentación, la lúdica y orientación de sus desempeños de comprensión, involucrando los nuevos cambios conceptuales significativos que sustituyan sus ideas previas.

Se resalta que la Comunidad Pilareña está conformada en su mayoría por familias ubicadas en los estratos sociales (1, 2, y 3), con un nivel cultural medio-alto ya que algunos de los Padres de Familia son profesionales y han tenido acceso a un nivel de educación superior.

La situación antes descrita indica que estos aspectos influyen en el proceso educativo ya que los padres pueden colaborar en la orientación de trabajos que deben realizar sus hijos, en la actualidad se cuenta con un número aproximado de 400 familias. Debido al nivel cultural de la comunidad, se vive en un ambiente de armonía, tolerancia, respeto, el cual se ve reflejado en las diversas actividades culturales programadas por la Institución.

La Institución busca desarrollar una Visión y Misión que facilite el libre desarrollo físico-emocional, intelectual, motriz y comunicativo, mediante actividades lúdicas y deportivas que propicien un buen desenvolvimiento en la sociedad, a la vez respeta la libertad de cultos existentes, por lo cual en este punto se pueden observar la misión y la visión de la institución, tomados textualmente del Proyecto Educativo Institucional provisionado por la institución.

Misión.

Formar ciudadanos con sólidos principios y valores, alto nivel de competencia académica, artística y deportiva. Entregar a la sociedad jóvenes seguros de sí mismos, formados en un ambiente de aprendizaje alegre, afectivo, exigente y solidario, que influyan positivamente, tanto en la transformación de la vida social, política y económica de nuestro país, como en la conservación del medio ambiente.

Visión.

Nos proyectamos para que en el 2021 el Colegio Nuestra Señora del Pilar se consolide como referente de excelencia educativa Nacional, enfocándonos en habilidades comunicativas por medio del aprendizaje de un idioma extranjero, tecnología, artes y Deportes, como medios que contribuyen a la formación de seres humanos competentes y globalizados preparados para las exigencias del mundo de hoy.

En el colegio Nuestra Señora del Pilar se brinda una educación de calidad, formando en valores, impulsando la participación en el deporte, la danza, el inglés, la tecnología y la música, fomentando el cuidado del medio ambiente, apostando por un talento humano capacitado, comprometido y motivado que contribuya con el mejoramiento continuo de los procesos de la gestión escolar, para responder a las necesidades y expectativas de los actores educativos y su entorno. Por ello el colegio implementa la enseñanza para la comprensión como herramienta para cumplir nuestros objetivos.

En relación con lo anterior el Colegio Nuestra Señora Del Pilar se basa en un modelo constructivista que “desafía la idea de que el aprendizaje sea información concentrada; replantea el rol del docente, al cual se le veía más como un entrenador; y pone como eje central los esfuerzos del estudiante por construir la comprensión” (Perkins, 1998)

Descripción del Problema

A raíz de la emergencia sanitaria (Coronavirus) presentada a nivel nacional e internacional en el presente año, se evidenció por medio de encuestas que en el Colegio Nuestra Señora del Pilar en la sede de preescolar, habían algunas falencias en los canales directos de comunicación entre la institución, padres de familia y estudiantes debido a que son edades muy pequeñas y no se tenía un acceso a un medio de comunicación diferente a la agenda escolar por consiguiente se empieza la búsqueda de nuevas alternativas por parte de la institución que le permita a los docentes transmitir información cómo: tareas, encuentros virtuales e información de actividades extracurriculares y eventos de una manera eficaz y oportuna, logrando así que las directivas pudieran llevar un control de la información en las cuales el colegio se ve involucrado directa o indirectamente.

Al no poder asistir de manera presencial la institución optó por realizar encuestas las cuales les permitiera ver la adaptación de los padres de familia estaban teniendo con estas mismas para el intercambio de información, de acuerdo a lo anterior se logró evidenciar que no eran medios de comunicación que pudieran brindar una seguridad en los datos e información suministrada por estos medios.

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta en la comunidad educativa complicaciones para la adaptación a una nueva realidad presentada a nivel mundial, cabe aclarar que no es por la falta de conocimiento por parte de los miembros de la comunidad educativa sino por el cambio de costumbre que se tenía de manera presencial, ya que estos medios solo eran manejados para temas personales o de trabajos tanto para directivos, docentes y padres de familia .haciendo así que se encontraran inconformidades por el uso como primera instancia al presentarse la emergencia sanitaria. Resaltando así que antes de que sucediera la

emergencia sanitaria el único canal de comunicación entre institución y padres de familia era una cartelera institucional ubicada en la entrada de la institución, la cual se diligenció a diario por el equipo de docente y directivos, por esto se empezó a realizar y ejecutar diferentes herramientas tecnológicas asequibles a toda la comunidad educativa teniendo en cuenta que en la institución se encuentran familias de diferentes estratos socioeconómicos.

Por ende, se ve necesario crear un canal de comunicación para que las familias tengan información tanto académica cómo administrativa que sea de su interés aportando a los diferentes procesos académicos y personales de los niños, jóvenes y adultos pertenecientes a la institución exactamente los docentes, estudiantes y padres de familia de la sede de preescolar.

De acuerdo con lo anterior no parece excesivo afirmar que la enseñanza de diferentes conceptos y desarrollo de habilidades se pueden llegar a realizar de manera presencial y virtual, teniendo en cuenta las necesidades de los niños, niñas y jóvenes, que así cómo ellos van creciendo el mundo de su alrededor le ofrece diferentes formas que suplan esas necesidades y deseos.

Formulación del Problema.

¿Qué beneficios obtendría la sede de preescolar del Colegio Nuestra Señora del Pilar un plan de mejoramiento en los sistemas de comunicación que permitan una mayor interacción entre padres e institución educativa?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento que permita mejorar la comunicación externa mejorando la interacción entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa y los padres de familia del Colegio Nuestra Señora del Pilar y los padres de familia de los niños del mismo.

Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico por medio de encuestas a la comunidad educativa, que permitan identificar y analizar las diferentes necesidades comunicativas que se presentan entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar.

2. Analizar el contexto y el diagnóstico realizado, confrontando así los diferentes resultados con la información obtenida a través del PEI.

3. Diseñar un plan de mejoramiento enfocado en crear una red que fortalezca las relaciones externas entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar.

Marco Teórico

Partiendo de lo leído hasta aquí, es pertinente abarcar los términos y conceptos que las investigadoras consideraron necesarios para esta investigación, de esta manera se apoyaron en diferentes teorías que daban claridad a los conceptos encontrados, los cuales permitieron el desarrollo acertado de la investigación, entre estos se pueden apreciar:

Plan de Mejoramiento

El presente texto se basa en la importancia de un plan de mejoramiento dentro de la mejora y actualización de una institución educativa partiendo de que pueden haber fortalezas y debilidades no solo en su actuar pedagógico a nivel interno, sino también en la perspectiva del entorno social en el que se encuentra, de esta manera en Colombia se tiene como organismo de control educativo a la Secretaría de Educación la cual define el Plan de Mejoramiento cómo una herramienta que se puede implementar en la institución para el seguimiento de las dificultades presentadas durante un periodo.

Cabe resaltar que existe una documentación previamente analizada en la cual están aspectos importantes de los diferentes pasos y fases que deben tener en cuenta al diseñar un plan de mejoramiento institucional, estos aspectos se encuentran más detallados en la Guía N° 34 en el capítulo plan de mejoramiento, en el cual se encuentran tres estrategias fundamentales (Guía N°34, 2008):

1. Acompañamientos a estos establecimientos.
2. Formación de docentes y directivos.
3. Apropiación de medios tecnológicos.

De acuerdo con lo anterior para lograr identificar las falencias para mejorar es fundamental tener presente las diferentes áreas de gestión institucional mencionadas en la Guía 34 y así lograr diseñar un plan de mejoramiento de acuerdo a lo encontrado. Estas se definen de la siguiente manera:

Áreas de la Gestión Institucional

En la Guía 34 desde el capítulo de Auto Evaluación hasta el capítulo Plan de Mejoramiento, se puede evidenciar cuatro áreas de gestión en las cuales se plantea desde el manejo de la institución hasta el desempeño que esta pueda tener, en este trabajo se trabajaran dos áreas principales que se involucran en la actualización que se desea hacer para el Colegio Nuestra Señora del Pilar, entre estas están:

Gestión Académica. La gestión académica es el ser de las instituciones educativas, el cual se basa en enfocar las diferentes acciones que ayudan a lograr los objetivos propuestos por la institución aprendiendo y desarrollando las habilidades que la institución desempeñe a nivel profesional, social y personal, teniendo en cuenta la metodología pedagógica, las prácticas pedagógicas, el diseño curricular incluyendo su proceso, el seguimiento académico y la gestión en las clases.

Gestión Administrativa. Por otro lado, la Gestión Administrativa es la encargada de los procedimientos institucionales que se ejecutan en las instituciones educativas, por lo tanto, los procesos que tiene a su cargo son aquellos que apoyan la Gestión Académica, a la planta física, los servicios y recurso que la institución utiliza, se encarga de la selección del talento humano y del apoyo financiero y contable de la institución.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados y de aquí en adelante, se entiende que, para lograr un buen plan de mejoramiento, se toman los conceptos claves de estos mismos, lo que lleva a las investigadoras a profundizar sus pre - conocimientos sobre la atención al cliente lo cual es pertinente para que la calidad que quiere brindar la institución se dé, de manera pertinente.

Atención al Cliente

La atención al cliente en el ámbito educativo se entiende que es todo aquello que logra analizar e identificar las diferentes necesidades de la comunidad educativa, así mismo busca que su servicio logre satisfacer los diferentes criterios y deseos de estos mismos, por ende es importante resaltar que la satisfacción de la comunidad educativa es la que demuestra que la institución está haciendo un buen trabajo y así mismo está prestando un buen servicio, para esto es adecuado mencionar a Cardozo (1965) quien llega a exponer que una buena imagen de un lugar, seguro y/o producto se puede llegar a identificar de acuerdo a la satisfacción de la persona o personas que están interesados en este mismo, ya que no solo se busca cómo suplir esas diferentes necesidades, sino, que también se busca poder crear diferentes vínculos y así lograr cumplir las expectativas de la comunidad educativa.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto se hace la relación con el servicio educativo y la atención que se denomina parte fundamental, donde las instituciones educativas tienen la importancia de tener diferentes servicios de atención o de comunicación para que los padres y/o acudientes puedan recibir la variedad de información académica y extracurricular, así mismo poder tener una mejor organización, logrando que los padres de familia puedan entrar

con plena seguridad a la información de la institución sin la necesidad de exponer sus datos personales, por este motivo es importante utilizar diferentes técnicas o estrategias en las cuales se puedan identificar y analizar la satisfacción de la comunidad educativa por medio de preguntas muy específicas que ayuden a concretar los registros e información obtenida por la comunidad.

Bien, pareciera por lo anterior que la comunicación entre dos individuos en este caso la institución y los padres de familia es importante, así mismo como lo afirma Vygotsky (1904) los seres humanos poseen biológicamente la estructura con la que se construye la comunicación logrando adaptarse a estos mismos.

Comunicación

Tomando como punto de partida el concepto global de comunicación en donde se encuentra una literatura extensa, que de acuerdo con Reyes (1999), quien considera que la comunicación es un hecho social que surge a partir de un proceso complejo y/o actividad a través de la cual los individuos intercambian mensajes, inquietudes, experiencias y sentimientos significativos. Por consiguiente, se identifica a la comunicación un fenómeno que representa una serie de actividades fundamentales en el desarrollo y evolución de los seres humanos, afirmando así la importancia e interés por comprender cuales son los mecanismos y las circunstancias que posibilitan la transmisión de la variedad de mensajes verbales y no verbales.

Por consiguiente hay que reconocer que la comunicación es fundamental en cualquier contexto, a causa de esto se menciona la comunicación institucional, con base a que es el contexto principal de la investigación, con la finalidad de entender un poco más este concepto

se entiende que la calidad y la imagen institucional mejoran y crecen con una buena comunicación institucional, por ende es pertinente afirmar que “el conjunto de operaciones de comunicación llevados a cabo por instituciones (empresas, asociaciones, administraciones públicas, partidos políticos) con el propósito de hacerse conocer o de mejorar su imagen” (Westphalen y Piñuel, 1993) por otro lado Cornelissen (2008) que la función de la comunicación institucional ofrece un marco que ayuda a la coordinación efectiva entre la comunicación interna y externa de la institución, debido a que el propósito general de este concepto es establecer y mantener una buena imagen frente a la comunidad educativa.

Por consiguiente, se resalta y señala los diferentes tipos de comunicación que de acuerdo a Gonzales (1995) citado y mencionado en el sitio web de la EcuRed, se destaca a continuación los diferentes tipos de comunicación:

Tipos de Comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:

1. La comunicación verbal
2. La comunicación no verbal

La comunicación Verbal se refiere a las palabras que se utilizan y a las inflexiones de la voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

El mensaje. Formado por las diferentes ideas o informaciones, que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc., cuyo significado interpretará el receptor.

El emisor y el receptor. El emisor es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de ese acto de comunicación, mientras que el receptor es el que recibe el mensaje.

El código. Es el conjunto de claves, imágenes, lenguaje, etc., que sirven para transmitir el mensaje. Debe de ser compartido por emisor y receptor.

El canal. Es el medio a través del cual se emite el mensaje. Habitualmente se utiliza el oral-auditivo y el gráfico-visual complementándose.

El contexto. Se refiere a la situación concreta donde se desarrolla la comunicación. De él dependerá en gran parte la forma de ejercer los roles por parte del emisor y receptor.

Los ruidos. Son todas las alteraciones de origen físico que se producen durante la transmisión del mensaje.

Los filtros. Son las barreras mentales, que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios, etc. de emisor y receptor.

El Feedback o la retroalimentación. Es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación, tanto en lo que se refiere a su contenido como a la interpretación del mismo o sus consecuencias en el comportamiento de los interlocutores.

De acuerdo con lo anterior es importante resaltar que la comunicación tiene diferentes características que ayudan al desarrollo integral de la persona y/o grupo de personal, estableciendo así:

- Empatía: consiste en ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona y aceptarlo, aunque no pienses igual, entender al otro. Es una especie de percepción y de comprensión del comportamiento del otro que conduce a una sensibilidad por sus necesidades

y a una flexibilidad para saberlas manejar con justicia y objetividad. Significa comprender al otro, aunque no se esté de acuerdo con él o no se aceptan totalmente sus puntos de vista. Es un poco el secreto de la comunicación. La comprensión del otro conduce a establecer dos principios básicos de la comunicación efectiva.

- Ayuda a mejorar la organización de los flujos y canales, debe basarse en la fluida y libre intercambio de ideas lo que permite llevar a cabo el análisis, diagnóstico, planificación y control, destinados a la concreción de resultados, a través de la toma de decisiones, la delegación y motivación, para lograr el alcance de los objetivos tanto social como empresarial e individual.
- Ejerce una mediación cultural y social a todos los niveles.
- Ayuda a conservar los valores y promoverlos, así como las tradiciones y culturas sociales.

Técnicas y Métodos de Comunicación

La técnica es considerada como un procedimiento didáctico que se presta a ayudar a realizar una parte del aprendizaje que se persigue con el método. Por tanto, un método de enseñanza puede hacer uso en el conjunto de la acción, de una serie de técnicas. Por ejemplo: Método didáctico: es el conjunto de procedimientos lógicas y psicológicamente estructurados de los que se vale el docente para orientar el aprendizaje del educando a fin de desarrollar en este los conocimientos, la adquisición de técnicas o que asume actitudes e ideas.

Se dice que el método debe estar lógicamente estructurado porque debe responder a las peculiaridades comportamentales, a las posibilidades de aprendizaje de los alumnos a que se destina, niños, adolescentes, o adultos de acuerdo a sus características psicológicas

individuales. Técnicas didácticas: es también un procedimiento lógico y psicológicamente estructurado, destinado a dirigir el aprendizaje del educando, pero en un sector limitado o en una fase del estudio de un tema, como la presentación, la elaboración, la síntesis o la crítica del mismo.

Entre los métodos de comunicación interpersonal se encuentran la persuasión y la sugestión, que se utilizan con frecuencia en las relaciones humanas. Ellos pueden ser utilizados en la orientación individual y grupal.

Algunas técnicas de dinámica de grupo pueden ser empleadas para la eliminación de las causas de una comunicación inadecuada y para aprender a comunicarse positivamente. La efectividad que puede lograrse con ellas depende de los objetivos que se persiguen, de la correcta selección del sistema de técnicas y de su aplicación adecuada. Dependerá también de la preparación y experiencia de quien las utilice, del sujeto y grupo con el que se trabajará y de la relación que se establezca entre ambos. Son sólo algunas de las muchas técnicas existentes, pero, bien utilizadas constituyen una herramienta eficaz para enseñar a otros a comunicarse mejor.

Herramientas de Comunicación

La dirección horizontal de la comunicación es el intercambio lateral entre individuos que están a un mismo nivel de autoridad dentro de la organización. Los mensajes comunicados horizontalmente están relacionados con la resolución de problemas, con la coordinación, resolución de conflictos y rumores, a través de actividades de comunicación interna incluidas las reuniones:

- Tablones de anuncios
- Periódico interno
- Carta al personal
- Jornada de puertas abiertas
- Reuniones de información
- Entrevista individual

Ahondando un poco en lo anteriormente mencionado, es pertinente mencionar y describir las diferentes herramientas expuestas anteriormente. Como bien se identifica, cada institución adquiere ciertos canales de comunicación o ciertas herramientas que ayudan a que la información transmitida sea clara y concisa, por ende es importante identificar y conocer las funciones de cada herramienta o canal de comunicación, entre tanta tecnología y tradicionalidad se observa que una de las herramientas que ayuda a las instituciones educativas a la transmisión de comunicación interna son los tablones de anuncios, en los cuales los directivos informan diferentes actividades tanto internas como externas, esto ayuda a una buena divulgación de información que se puede utilizar entre tanto para dar información interna como externa, entre estos también se observan los periódicos internos, cómo su nombre lo menciona son canales de comunicación interna que ayuda a que la comunidad educativa docentes, alumnos y administrativos se enteren de diferentes noticias, acontecimientos y/o momentos importantes dentro y fuera de la institución, así mismo como los periódicos, las instituciones suelen usar mucho las cartas al personal, esto para lograr comunicar diferentes comunicados que solo le compete a la persona a la cual se le entrega la carta.

Ya ahondando un poco más en las herramientas internas utilizadas entre directivos o docentes y padres de familia, se daban las jornadas de puertas abiertas conocidas hoy en día cómo “Open Day” en donde las instituciones no solo reciben padres de familia pertenecientes a la institución, sino que le brinda la oportunidad a las personas ajenas a la institución de conocer sus metodologías, instalaciones, extracurriculares y planes de estudio, complementando un poco más lo anterior se mencionan las diferentes reuniones informativas las cuales se basan en dar a conocer diferentes temas que se deben tratar específicamente con cada grado o nivel escolar, estas ayudan a que los padres de familia estén informados y así mismo puedan dar sus puntos de vistas de acuerdo a lo que se ha expuesto ante ellos, permitiendo así la transmisión de una información clara y concisa de acuerdo a los intereses y necesidades de cada miembro de la comunidad educativa.

Para finalizar este capítulo es fundamental resaltar que las entrevistas individuales, no solo permite que la institución conozca a la persona entrevistada y lograr debatir diferentes puntos de vista de acuerdo a las preguntas adecuadas, es importante que estas preguntas ayudan a determinar y entablar una conversación fluida y constante.

Recopilando un poco de lo que se mencionó, es fundamental que la comunidad educativa logre identificar estas diferentes herramientas y así mismo puedan utilizarlas de acuerdo a la circunstancia, resaltando una de las características más importantes de la comunicación la cual es que la información transmitida debe ser clara, concisa y adecuada al tema abordado.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

El presente trabajo investigativo se utilizó el tipo de investigación cualitativa la cual pretende explorar una población desde su realidad misma, teniendo en cuenta a Vasilachis (2007) quien llega a determinar la imposibilidad de sostener que la validez de la investigación cualitativa está ligada exclusivamente a una determinada forma de hacer investigación, que responda a las prescripciones de una serie de diferentes perspectivas y tradiciones, en este caso se abordará el Colegio Nuestra Señora del Pilar. La investigación cualitativa ofrece técnicas y sugerencias que permitirán seguir una metodología que hará pensar sobre la realidad social y así mismo poder estudiarla, ya que se ha evidenciado que "los experimentos cualitativos utilizan un formato estándar, con algunas pequeñas diferencias interdisciplinarias para generar una hipótesis que será probada o desmentida" (Shuttleworth, 2008, p. 4).

Complementando lo anterior se afirma que esta investigación debe ser manejada con datos característicos de la población observada, los cuales serán la base de la investigación y así lograr el objetivo propuesto, se evidencia que los educadores – pedagogos en sus investigaciones utilizan el enfoque cualitativo, puesto que en este se observan las destrezas, gustos, fortalezas, personalidad, entre otros. Para que este enfoque se cumpla se debe "permitir una aproximación desde sus componentes epistemológicos y metodológicos a la investigación cualitativa y de caracterizar este enfoque desde la producción de la información, su análisis, las fuentes de credibilidad, de los resultados y la ética de la sustentación" (Chavarría, 2006, p.45).

No hay que olvidar que el enfoque cualitativo es un apoyo para acercar a esos métodos que ayudaran a esta investigación, métodos como: pedagógicos, metodológicos, ontológicos y epistemológicos; teniendo en cuenta que todo girará en las preguntas que se tendrán en cuenta a lo largo de este proyecto y que se deben responder a medida que se va dando una investigación adecuada.

Características de la Investigación Cualitativa

Teniendo en cuenta el artículo de Bravo P. y de Pables Pons, J. (2012), llamado *Aplicaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Investigación Cualitativa* de la revista española de Pedagogía, este enfoque se basa en las cualidades de la población a investigar o indagar, encontramos que se identifican ciertas características que nos ayudarán a tener una investigación y resultados muy positivos logrando los propósitos aludidos al principio de este trabajo, estas características son:

1. Se tiene en cuenta los contextos naturales que rodean a la población analizada.

2. El investigador debe ser el instrumento principal de la investigación, ya que es fundamental que se dé un vínculo entre el investigador y el proyecto a investigar.

3. Tener en cuenta las herramientas que se brindan para la obtención de datos tales como: entrevistas, discursos, diarios de campo, bitácoras, observaciones entre otras.

4. Representar a la población analizada de una forma estadística, teniendo en cuenta que se debe partir de un contexto concreto.

5. Identificar las variables a utilizar, tener la hipótesis definidas y claras, generando explicaciones de orígenes teóricos pertinentes.

6. Permite la comprensión del mundo de acuerdo a las experiencias vividas desde la opinión y puntos de vista de los individuos que viven dichas experiencias.

7. Una de sus labores es enfatizar los procesos y los significados de los fenómenos y experiencias que los individuos viven en su cotidianidad.

8. Limitar las prácticas que moldean la indagación del investigador.

Fases de la Investigación Cualitativa

Se evidencian 4 fases tomadas del capítulo Introducción a la investigación cualitativa del libro de *Metodología de la Investigación Cualitativa* de Gregorio Rodríguez:

1. Fase Preparatoria: Las etapas Reflexiva y de Diseño se materializan en un Marco Teórico-conceptual y en la planificación de las actividades que se ejecutarán en las fases posteriores.

2. Trabajo de campo: Hay que tener en cuenta que, en la investigación las observaciones pueden no estar del todo centradas, por eso es preciso que el investigador vaya aprendiendo en los primeros días quién es quién y así pueda construir un esquema o mapa de los participantes y del escenario en donde se encuentran.

3. Analítica: Se divide en tres áreas:

- **a)** Reducción de datos.
- **b)** Disposición y transformación de datos.
- **c)** Obtención de resultados y verificación de conclusiones.

4. Informativa: Debe ser un documento convincente donde se presentan los datos sistemáticamente, los cuales son el apoyo del investigador y refutan las explicaciones alternativas. Hay dos formas fundamentales de escribir un informe:

a) Como si el lector estuviera resolviendo un puzle con el investigador.

b) Ofrecer un resumen de los principales hallazgos y entonces presentar los resultados que apoyan las conclusiones.

Población y Muestra

Las personas que se verán involucradas son las 6 docentes titulares de los diferentes grados, las cuales han desempeñado actividades académicas en ese cargo durante el presente año, 10 padres de familia, adicional a esto se realizará una encuesta a las 2 directivas del plantel.

Técnicas de Recolección de Información

De aquí se desprende la importancia que tienen las técnicas de recolección de información, en otros términos se refiere a cómo su nombre lo dice técnicas o herramientas que ayudan a los investigadores a profundizar más en los deseos y necesidades de los agentes partícipes de la investigación, complementando lo anterior es pertinente mencionar que "conjunto de operaciones, estrategias y tácticas que el investigador realiza antes y con el fenómeno en estudio en relación a las operaciones que le otorga el mismo" (Hernández, 1998, p. 354), continuando la explicación, para esta investigación se utilizaron 3 técnicas fundamentales que ayudaron a aclarar y fundamentar el problema presentado en la misma, estas fueron: la entrevista, la encuesta y el análisis documental.

Complementando lo anterior se hace preciso mencionar a Courrier (1976) quien logra considera el análisis documental como la base que construye una buena documentación, ya que es el análisis el que puede llegar a conectar al documento analizado con el investigador, esto se

debe a una serie de operaciones intelectuales y complejas las cuales arrojan resultados que representan el documento de una manera condensada y distinta al original.

Todo lo dicho hasta ahora explica por qué es útil la realización de encuestas a los agentes partícipes de la investigación, de acuerdo con Richard L. Sandhusen (2002), quien afirma que de las encuestas logran obtener la información sistemáticamente más organizada y adecuada de los encuestados a través de preguntas, estas encuestas se pueden dar de manera presencial, telefónica o por correo, debido que al analizar los resultados de las encuestas se busca obtener las estrategias adecuadas para cumplir con las necesidades que a lo largo de esta investigación fueron surgiendo, de lo anterior se desprende una encuesta realizada a cinco docentes y once padres de familia, esta se puede apreciar en el anexo 1 y 2.

Para finalizar este apartado se mencionará la última técnica utilizada por las investigadoras la cual pertenece a la entrevista semiestructurada, en la que se encuentra un pequeño diálogo entre una de las entrevistadoras y las directivas del plantel educativo, dicho en otras palabras, Flick (2012) define la entrevista semiestructurada cómo una combinación de diferentes tipos de preguntas en las cuales los investigadores pueden utilizar entre tres tipos de preguntas:

- Preguntas abiertas
- Preguntas guiadas por la teoría o hipótesis
- Preguntas de confrontación

Lo anterior permitirá que el análisis de resultado logre obtener un resultado satisfactorio en cuanto al objetivo planteado, de lo anterior se desprende una encuesta realizada a dos directivas, esta se puede apreciar en el anexo 3.

Técnicas de Análisis de Información

A lo largo de esta investigación se encontró que las técnicas de análisis de información son las que le facilitan al investigador a observar y analizar los resultados arrojados por las técnicas de recolección de información, de acuerdo con esto se encuentra que el tipo de datos recolectados se dan de una manera verbal ya que estos son recogidos por medio de entrevistas, encuestas, entre otros, lo cual puede llevar a la obtención de datos numéricos, en este caso se utilizó el análisis estadístico descriptivo y la triangulación.

Agregando a lo anterior se define al análisis descriptivo estadístico como un método que proporciona un enfoque que puede permitir la construcción de un buen resumen de la información obtenida por la muestra, sin embargo, se tiene en cuenta que estos resultados deben ser representados en una gráfica. Según Zorrilla (1996) el propósito del análisis descriptivo es llevar al investigador a describir situaciones y eventos, que resultan de lo obtenido en la recolección de datos, por ende, es importante tener en cuenta que las preguntas deben ser exacta y precisas para un mejor análisis de estas mismas.

En relación con el análisis descriptivo estadístico como técnica de análisis de información también se encuentra que Patton (2002) define la triangulación como característica principal del análisis de resultados, debido a que consiste en la síntesis de información basados en diferentes perspectivas y datos, de esta manera es importante para identificar los diversos resultados se debe tener en cuenta lo que se ha observado. Del mismo modo, la triangulación no sólo sirve para validar la información, sino que se utiliza para ampliar y profundizar su comprensión.

Justificando lo anterior a continuación se observará el respectivo análisis de resultado obtenido de las técnicas anteriormente mencionadas:

Análisis Descriptivo Estadístico:

Recolección de la Información de las Docentes

Como parte de la investigación se decidió encuestar a 5 docentes titulares, de acuerdo con los resultados arrojados, se evidencia que hay debilidad en el método y/o herramienta utilizada para la comunicación externa entre padres de familia y docentes, por lo tanto, es importante realizar un plan de mejoramiento que ayude a la buena comunicación externa entre la institución y las familias pertenecientes a esta misma. De acuerdo con lo anterior los siguientes resultados apoyan al plan de mejoramiento y aportan las diferentes opiniones de las docentes y sus diferentes puntos de vista antes esta actualización:

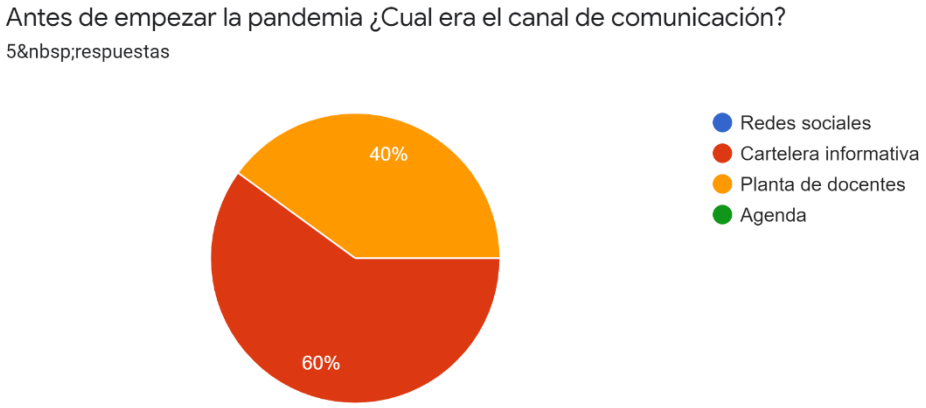

Ilustración 1 Análisis de respuestas de los docentes, pregunta 1.

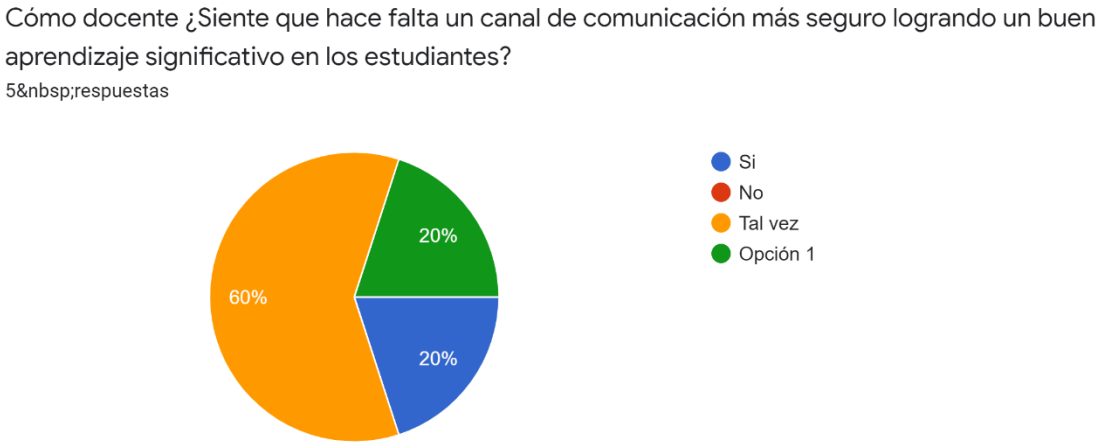

Ilustración 2 Análisis de respuestas de los docentes, pregunta 2.

Recolección de la información de los Padres de Familia

Para finalizar este análisis llegamos a la encuesta realizada a los padres de familia de Preescolar, para esta indagación se escogieron catorce padres de familia, quienes amablemente contestaron la encuesta respectiva y así mismo dieron a relucir la labor del Colegio en el desarrollo cognitivo de sus hijos y lo contentos que están con los diferentes resultados y la evolución que han tenido al pasar el tiempo de pandemia, sin embargo se evidencio que no hay un canal de comunicación concreto que tanto docentes cómo padres de familia usen para la transmisión de la comunicación externa que contienen datos académicos y extracurriculares.

Teniendo en cuenta lo anterior los resultados obtenidos tras esta indagación con los padres de familia se evidencia a continuación:

De acuerdo con el anterior análisis se resalta que el Colegio le permite a la comunidad educativa participar en los diferentes procesos de crecimiento en los cuales no solo permite que se conozcan los procesos, sino que también le da la oportunidad de saber el cómo es manejado cada proceso y así mismo su participación y puntos de vista se tienen en cuenta. al mismo tiempo se le da importancia no solo a la opinión interna, sino a la opinión externa del Colegio.

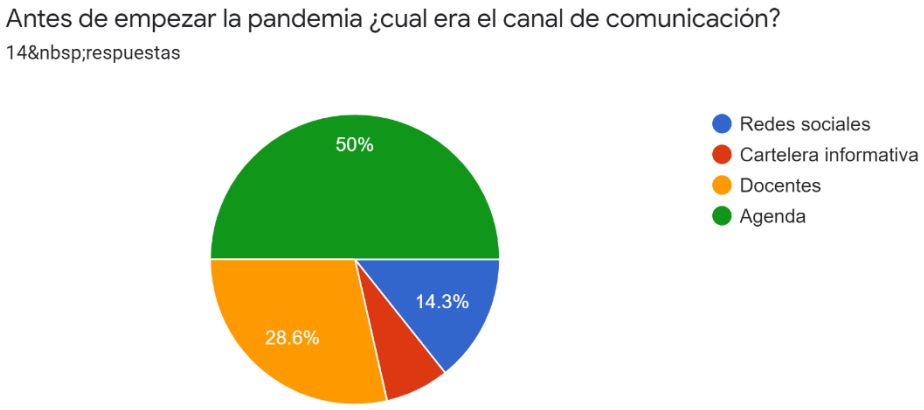

Ilustración 3 Análisis de respuestas de los padres de familia pregunta 1.

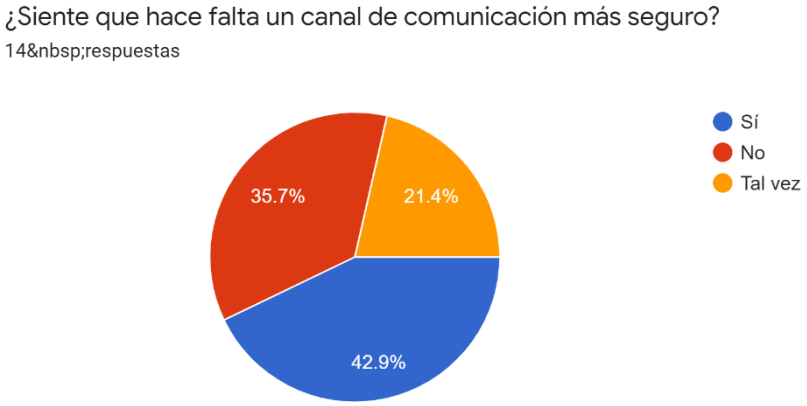

Ilustración 4 Análisis de respuestas de los padres de familia pregunta 2.

Tabla 1. Matriz de triangulación

Triangulación			
Categoría	**Entrevista**	**Encuesta**	**Análisis documental**
Canales de comunicación	Para los agentes participes de la investigación los canales de comunicación no se identifican, debido a que muchos de estos canales eran tradiciones por ende no había un canal de comunicación constante.	Con este instrumento fue posible abordar este tema, puesto que fue creado para identificar y conocer las diferentes falencias en los procesos de comunicación de la institución	Con este instrumento no fue posible abordar en su totalidad ya que no se encontró mucha información de los canales de comunicación brindados por la institución.
Seguridad digital	De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencio que había factores de riesgo que ponían en peligro los datos personales de los padres de familia y docentes.	Este instrumento permitió estadísticamente conocer el porcentaje de probabilidad de riesgo cibernético para los datos suministrados por la comunidad educativa.	Ya que el análisis se dio en base al Proyecto Educativo Institucional, no se encuentra mucha información debido a que no se ha actualizado de acuerdo a la emergencia sanitaria presentada mundialmente (coronavirus)
Transmisión de información	Con ayuda de este instrumento se logró tener mayor claridad en la información suministrada y la veracidad de esta misma.	De acuerdo con los agentes participes de la investigación se determinó que había pequeñas falencias en la trasmisión de la información por ende era necesario un canal seguro y adecuado para la comunidad.	El documento no contaba con la información necesario para su debido análisis de contenido.

Estructura del Plan de Mejoramiento

Tabla 2 Plan de mejoramiento

Objetivos	Metas	Indicadores	Estrategias	Acciones	Responsables	Plazo
Revisar y analizar las estrategias de comunicación externa a partir de las necesidades del colegio	Para el fin de año 2021 se terminará el proceso de revisión y análisis de las estrategias de comunicación utilizadas en el presente	Porcentaje de calidad educativa	Búsqueda y socialización de diferentes espacios, identificando que el proceso de comunicación externo sea asertivo	Reuniones de directivos, consejo académico y padres de familia para la especialización de la experiencia	Docentes	Ene.2021 nov. 2021
			Juntar la información sobre las necesidades de la comunidad entorno a los procesos de comunicación	Implementación de encuestas y entrevistas a los agentes participantes de la investigación	Docentes	Ene.2021 nov. 2021
Establecer acuerdos de actualización con enfoque comunicativo	Para el año 2021 el 100% de los docentes de preescolar claridad acerca de las estrategias o herramientas tecnológicas que están a su disposición	Porcentaje docente que conozca acerca de las estrategias o herramientas que el colegio utiliza	Analizar las características de una buena comunicación y realizar un estudio del actuar de la comunidad educativa	Capacitación a docentes sobre las diferentes herramientas tecnológicas que van a utilizarse	Orientadores expertos en TICS	Ene.2021 nov. 2021
			Estructurar el proyecto educativo institucional incluyendo las nuevas herramientas de comunicación externos establecidos en la institución	Formación de equipos para distribución de ítems correspondientes al PEI	Consejo directivo Consejo académico	Ene.2021 nov. 2021
Diseñar procesos de comunicación para la mejora de la calidad educativa	Para que en el 2022 lograr tener un posicionamiento local a nivel competitivo	Porcentaje de autoevaluación institucional a nivel local	Análisis de las diferentes características que influyen en el posicionamiento de calidad y servicio en la institución	Construcción de grupos para un seguimiento evaluativo con su debida aplicación de sus instrumentos de evaluación	Consejo directivo Consejo académico	Ene.2021 Ene. 2022

	Promover actividades anuales que logren motivar y potenciar los procesos comunicativos en la institución	Jornadas pedagógicas y mesas de trabajo con docentes y directivos para discutir los aspectos a mejorar, en torno a la comunicación con padres de familia y agentes externos a la institución	Consejo directivo Docente	Ene.2021 Ene. 2022

Conclusiones

A causa de la implementación de los diferentes instrumentos aplicados a los agentes participativos de la investigación, se logró identificar las falencias de la comunicación externa del Colegio Nuestra Señora del Pilar - Girardot, en efecto la necesidad de diseñar un plan de mejoramiento que diera soluciones a la comunicación entre la comunidad educativa.

Se comprende ahora por qué se hace importante el diseño de un plan de mejoramiento, el cual debe incluir estrategias y procesos que beneficien a toda la comunidad educativa.

Todo lo mencionado hasta ahora explica la importancia de brindar un canal de comunicación estable en el cual, tanto padre de familia como docentes sientan la plena seguridad de diligenciar sus datos personales y así mismo no interfiera con los diferentes medios o redes sociales personales, debido a que en muchas ocasiones las docentes utilizaban sus números personales para la comunicación con los padres de familia, sacrificando sus espacios de descanso.

El haber podido encontrar diversos puntos de vista sobre la comunicación el cual permitió el diseño del plan de mejoramiento el cual logrará impactar de una forma positiva dentro de la comunidad educativa, cabe resaltar, que la calidad y servicio educativo tendrá una mejor calidad y brindará un mejor servicio.

El diseño del plan de mejoramiento para el Colegio Nuestra Señora del Pilar, brindo diferentes soluciones frente a la emergencia sanitaria (coronavirus) logrando así, un rápido actuar en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas pertenecientes a la institución.

Cabe resaltar que el Colegio Nuestra Señora del Pilar adquirió plataformas educativas que le dieron seguridad al momento de impartir las clases virtuales, y es válido aclarar que para el 2021 se ejecutará el plan de mejoramiento propuesto por la investigadora, este mismo

será evaluado por las mismas siguiendo el proceso y las avances que irá teniendo la comunicación entre la comunidad educativa.

y para finalizar este apartado se debe tener en cuenta la importancia que tiene la comunicación en los diferentes entornos institucionales logrando así un mejor servicio y una calidad educativa adecuada a la comunidad.

Recomendaciones

En este trabajo se han analizado sólo un aspecto importante del PEDI es conveniente revisar detalladamente las diferentes áreas de gestión, esto permitirá el mejoramiento a la calidad educativa.

Así mismo es recomendable revisar las herramientas que sustenten las diferentes perspectivas en el entorno de acuerdo al funcionamiento institucional teniendo en cuenta lo pedagógico, administrativo, social y emocional que pueda verse comprometido en el reconocimiento y crecimiento de la institución a nivel local, nacional e internacional.

Orientando y aclarando las diferentes ideas desde el principio para poder lograr una ejecución concreta y adecuada al objetivo principal, empezando por tener en claro las diferentes técnicas de recolección de información para así llegar a obtener un mejor análisis de resultado.

Para la efectividad de un mejor trabajo es necesario contar con el apoyo de las directivas cómo se contó con a los diferentes miembros del Colegio Nuestra Señora del Pilar.

Referencias

Calvo, G. (1996). Los proyectos educativos institucionales y la formación de docentes. *Revista Colombiana de Educación*, (33). https://doi.org/10.17227/01203916.5400

Chavarría. (2006). Fundamentos del paradigma cualitativo en la investigación educativa. In *Revista de Ciencias Del Ejercicio y La Salud,*

Cuesta. (1997). Características de la investigación cualitativa y su relación con la enfermería. *Calidad de Vida, Bienestar Psicológico y Salud.* 4 (1*).* 13-24.

Flick, U. (2012). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid, España: Ediciones Morata.

González, F (1995) Comunicación, desarrollo y personalidad. Editorial Pueblo y Educación, *La Habana.*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México DF, México: Ed Mc Graw Hill.

Hernández, Roberto (1998). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw – Hill. México.

Kemmis, S. y McTaggart, R. (1992). *¿Cómo planificar la investigación-acción?* Editorial Laerles. Barcelona, España.

Ministerio de Educación. (2010). PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL - PEI: -. Ministerio de Educación Nacional de Colombia: Retrieved October 28, 2019, from

Ministerio de Educación Nacional, MEN. (2004). Series Guía 5, Planes de mejoramiento, ¿Y ahora cómo mejoramos? Bogotá, Colombia.

Patton M. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage; 2002.

Shuttlewort Shuttleworth. (2008). Diseño de la Investigación Cuantitativa.h. (2008). *Diseño de la Investigación Cuantitativa*.

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de la investigación cualitativa*. Madrid. Gedisa.

Anexos

Anexo 1: Encuesta a Padres de Familia

Canales de Comunicación: Este formulario se hace con el fin de ver e identificar los diferentes canales de comunicación que existen entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar.

1. Antes de empezar la pandemia ¿cuál era el canal de comunicación?

- **a.** Redes sociales
- **b.** Cartelera informativa
- **c.** Docentes
- **d.** Agenda

2. ¿Cuál ha sido el canal de comunicación en este momento?

3. ¿Siente que hace falta un canal de comunicación más seguro? *

- **a.** Sí
- **b.** No
- **c.** Tal vez

4. ¿Sugiere algún canal de comunicación? ¿Cual? *

5. La comunicación entre docentes y acudientes ha sido por medio de:

Anexo 2: Encuesta de docentes

Canales de Comunicación: Este formulario se hace con el fin de ver e identificar los diferentes canales de comunicación que existen entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar.

1. Antes de empezar la pandemia ¿Cuál era el canal de comunicación?

a. Redes sociales
b. Cartelera informativa
c. Planta de docentes
d. Agenda

2. Actualmente ¿Cómo se comunica con los padres de familia?

3. Cómo docente ¿Siente que hace falta un canal de comunicación más seguro logrando un buen aprendizaje significativo en los estudiantes?

a. Si
b. No
c. Tal vez

4. ¿Sugiere algún canal de comunicación? ¿Cual?

_____

Anexo 3: Entrevista directivos

1. ¿Qué método ha usado para poder comunicarse con los padres de familia frente a la situación de emergencia sanitaria Covid-19?

2. ¿Cree que el colegio debería tener más diversidad en medios o canales de comunicación para poder transmitir y difundir información?

3. ¿Ha sentido más demanda de tiempo usando medios de comunicación que eran de uso personal en la emergencia sanitaria?