

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

La comunicación intena y el impacto tecnológico en las instituciones educativas de nivel primario del Gran San Juan

María Isabel Canto¹
isabelcantolopez@gmail.com
Susana Gladys Lahoz²
sulahozarevalo@gmail.com
Mariela Miranda³
marielamiramda@gmail.com
Fac. de Educación-Universidad Católica de Cuyo

RESUMEN

La comunicación atraviesa los procesos organizacionales de modos diversos. En el caso de las instituciones educativas, las posibilidades se ven multiplicadas por la amplitud de públicos que las componen. Se propuso analizar las formas en que la no presencialidad afecta la comunicación en los establecimientos educativos. El artículo forma parte de un proyecto de investigación que se desarrolla en la provincia de San Juan, a través de la Facultad de Educación de la Universidad Católica de Cuyo. La comunicación interna de las instituciones educativas de nivel primario del Gran San Juan, es un objeto de estudio que no ha sido abordado desde la comunicación organizacional. Es oportuno y pertinente conocer la comunicación interna para formular aportes que permitan mejorar la gestión y la vida institucional. A partir de los datos obtenidos se construirá un mapa de las comunicaciones producidas en contexto de pandemia dentro de las instituciones educativas. Se emplea una metodología basada en un enfoque mixto de tipo exploratorio (Hernández Sampieri, 2014). El diseño comprende: un instrumento de diagnóstico de cinco variables que permite estudiar la

¹ Especialista en Educación y TIC. Profesora en Ciencias de la Educación. Docente Investigadora en la Facultad de Educación de la UCCuyo. Asesora Pedagógica en Facultad de Educación y Asesora Pedagógica de Facultad de Ciencias Químicas y Tecnológicas de la UCCuyo. Coordinadora de carrera de posgrado Doctorado en Educación dependiente de la Facultad de Educación de la UCCuyo. Miembro del equipo Tecnológico Comunicacional del SIED de UNSJ.

² Magister en Comunicación Corporativa e Institucional. Especialista en Educación y TIC. Licenciada en ciencias de la Comunicación. Investigadora en la Facultad de Educación. UCCuyo. Docente en el Instituto Superior de Formación Docente Santa María. Coordinadora de la editorial de la UCCuyo.

³ Doctoranda en Ciencias Sociales. Magister en Comunicación Corporativa e Institucional. Especialista en Docencia Universitaria. Licenciada en Ciencias de la comunicación. Docente de grado y posgrado en UNSJ y UCCuyo. Investigadora categorizada. Docente Instituto Superior de Formación Docente Santa María (UCCuyo).

comunicación interna, en sus aspectos formales e informales. Entrevistas y focus groups. Todo el trabajo de campo se desarrolla desde la virtualidad.

Los hallazgos serán de aplicación en el campo de las ciencias de la comunicación y de las ciencias de la educación. Permitirán producir conocimiento en relación a dos aspectos: Los procesos institucionales en un contexto no previsto (enseñar/aprender y gestionar en la virtualidad) y la evolución de la comunicación interna como vínculo institucional entre los y las integrantes de una escuela sin posibilidad de actividad presencial.

Palabras clave: comunicación institucional- comunicación interna- institución educativa.

SUMMARY

Communication goes through organizational processes in different ways. In the case of educational institutions, the possibilities are multiplied by the breadth of audiences that comprise them. It was proposed to analyze the ways in which non-presence education affects communication in educational establishments. The article is part of a research project that is developed in the province of San Juan, through the Faculty of Education of the Catholic University of Cuyo. The internal communication of the educational institutions of primary school of “Gran San Juan”, is an object of study that has not been approached from the organizational communication. It is timely and pertinent to know the internal communication to formulate contributions that allow to improve the management and the institutional life. From the data obtained, a map of the communications produced in the context of a pandemic within educational institutions will be constructed. A methodology based on a mixed exploratory approach is used (Hernández Sampieri, 2014). The design comprises: a five-variable diagnostic instrument that allows the study of internal communication, in its formal and informal aspects. Interviews and focus groups. All field work is developed from virtuality. The findings will be used in the field of communication sciences and educational sciences. They will allow to produce knowledge in relation to two aspects: Institutional processes in an unforeseen context (teaching / learning and managing in virtuality) and the evolution of internal communication as an

institutional link between the members of a school without the possibility of face-to-face activity.

Key words: Institutional communication- internal communication- educational institution.

INTRODUCCIÓN

Cambia, todo cambia: comunicación interna

La comunicación atraviesa los procesos organizacionales de modos diversos. En el caso de las instituciones educativas, las posibilidades se ven multiplicadas por la amplitud de públicos que las componen. El presente artículo, se desprende de un proyecto de investigación (Convocatoria de la Secretaría de Ciencia Técnica e Innovación de San Juan-2019 PICTO-Facultad de Educación-Uccuyo) que busca indagar sobre el estado de la comunicación interna en las instituciones educativas, a partir de la pandemia originada en virus Covid-19.

La articulación, entre educación y comunicación adquiere, en este contexto, especial relevancia, porque las prácticas presenciales fueron reemplazadas –de modo inevitable–por nuevas formas de interacción no presencial.

El aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), medida excepcional que el Gobierno nacional adopta, devino en un nuevo escenario institucional, llamado *enseñanza remota de emergencia*: se cerraron los espacios físicos institucionales, pero las instituciones educativas siguieron funcionando a partir de la no presencialidad, al ponerse en contacto con la comunidad educativa por medio de los instrumentos y recursos tecnológicos que disponían.

Desde una mirada sociológica, las instituciones educativas son formaciones sociales complejas, sensibles a los impactos de las condiciones materiales y subjetivas, provenientes de distintos espacios institucionales, tanto externos como internos. La comunicación interna, en el marco de la comunicación de los establecimientos educativos de gestión pública y privada, ha sido estudiada en diversos momentos a partir de los roles de gestión, las redes internas y externas que lo conforman, entre otras. Pero ahora, se debe considerar la marcada importancia que cobraron las tecnologías de información y comunicación al incorporarse a las dinámicas de trabajo cotidiano.

Estas herramientas, incorporadas desde hace tiempo, ahora constituyen una modificación a las prácticas comunicativas de los diferentes actores institucionales. Lo presencial, la convivencia en los espacios institucionales, ha mutado a las particularidades de la no presencialidad mediada por tecnologías de información y comunicación (TIC). Y esto, puso en evidencia otra realidad de la que no nos ocuparemos en este texto, pero que debe ser mencionada: la desigualdad en el acceso y disponibilidad de recursos tecnológicos.

Dependiendo de la forma como se implementen, las TIC pueden tener un impacto que facilite o restrinja su uso; específicamente en los casos donde los estudiantes poseen una brecha digital, se constituye en un factor de desigualdad. Esto lleva a reflexionar sobre la forma como se deben aprovechar las TIC, para que éstas sean implementadas en favor de la comunidad y no en su contra (Hermosa & Vasto, 2015, p. 123).

La modificación del ambiente educativo afecta a los procesos de comunicación: las tecnologías que forman parte de la educación a distancia ahora son parte de la cotidianeidad de los procesos educativos en todos los niveles. Entonces, un teléfono móvil se convirtió en un aula ampliada. Esta modificación al ambiente educativo, concebido como la suma de percepciones, creencias, expectativas y esperanzas que los integrantes de una comunidad educativa tienen de su propia escuela, apuntando a alcanzar un ambiente organizado y constituido de tal manera que favorezca el acceso al conocimiento de actividades reales y con impulsos de aprendizaje, permitiendo también intercambiar la información y comunicación con otros, genera nuevas condiciones de comunicación.

Las tecnologías de información en la educación, según los expertos, constituyen un fenómeno de gran trascendencia social, son un medio para potenciar la educación a partir del cual se puede fortalecer el proceso de lectura-escritura, dado que los estudiantes son hoy más sensibles a un entorno digital, porque posibilita un

mayor grado de interacción con dispositivos electrónicos, teléfonos móviles, televisión digital, videojuegos y el uso habitual del internet (Hermosa & Vasto, 2015, p. 123)

La comunicación ocupa en esta *nueva normalidad* educativa un lugar distinto, amplio y preponderante, porque si no se logra establecer comunicación a través de las TIC no hay proceso educativo. La nueva realidad nos enfrenta a una reconfiguración de la dinámica institucional, en la que comunicarse asume una nueva dimensión: la tecnológica.

A la praxis de la comunicación en las instituciones educativas, tanto de gestión pública como privada, se la concibe en la práctica como un área de apoyo de aquellas de decisión y acción. La comunicación como subsistema en el interior de la organización, permanece integrada al sistema, tanto si la organización lo gestiona intencionalmente, como si no lo hace. Se hace evidente en múltiples espacios y dimensiones de la dinámica cotidiana de un establecimiento educativo, independientemente de su naturaleza de gestión, tamaño, cantidad de miembros que componen la escuela, entre otros aspectos.

Lo/as integrantes de las instituciones educativas: como sujetos históricos, sociales, y como portadores de productos de significación social, pueden ser considerados en términos de las relaciones de poder, los equilibrios y desequilibrios en el interior de las instituciones en sus diversas formas organizativas. Estas interacciones están definidas por el tipo de comunicación que desarrollan sus protagonistas y que han sido particularmente sincrónicas, presenciales y en algunos casos, con mediación tecnológica, pero como vía de refuerzo, no como opción principal tal cual lo es actualmente.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC), es decir aquellos dispositivos digitales que se pueden conectar con una computadora o con internet, han sido incluidas en los procesos educativos en diverso grado de desarrollo, pero seguramente no imaginábamos que todos los sistemas educativos globales tornarían a la virtualidad, en mayor o menor medida.

Las TIC, son, probablemente, las herramientas más potentes, versátiles y ubicuas que la sociedad haya conocido. Sin embargo, el

campo de la educación en el mundo hispanohablante muy pocas veces ha sido pionero en explotar el potencial de estas herramientas en su actividad docente, lo cual podría explicar el poco éxito de los métodos y medios anacrónicos de la institución educativa para formar ciudadanos preparados para afrontar los retos del siglo XXI. (Estrada, 2011, p. 2)

Estas TIC debieron imbricarse a una entramada red de relaciones externas e internas que desempeñan las instituciones escolares para su funcionamiento, abarcando los aspectos educacionales, pero también los funcionales propios de la comunicación institucional, en sus aspectos internos y externos: para el cumplimiento de sus funciones y objetivos necesitan relacionarse y comunicarse con públicos diversos por medios analógicos, digitales, tradicionales o alternativos buscando interactuar con ellos.

La comunicación interna se dirige al mundo limitado de la institución y sus miembros. Analizar la comunicación en las organizaciones, involucra estudiar las relaciones, las particularidades de la organización, el contexto cultural – sociopolítico donde se encuentra y el comportamiento de los mensajes a nivel individual y grupal. (Fernández Collado, 1999)

Fernández Collado (1999), define la comunicación organizacional desde tres enfoques. El primero, como un fenómeno que se da naturalmente en toda organización: “comunicación es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio” (p.30).

El segundo, como disciplina que estudia la manera en que se da el fenómeno de la comunicación en las organizaciones, y entre éstas y su medio ambiente:

Comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien a influir en la opiniones, actitudes y conductas que se dan entre los públicos internos y externos de la organización (p.31).

Y, el tercer enfoque, considera a la comunicación como un conjunto de técnicas y actividades que buscan facilitar el proceso en las organizaciones:

comunicación interna, cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos – empleados) en la comunicación externa se dirige a los distintos públicos externos (accionistas-proveedores-clientes) y también la comunicación externa abarca la publicidad y las relaciones públicas (p. 31).

Sandra Casado (2015) considera que la comunicación organizacional se desprende de la comunicación en general, y podemos definirla como:

“El modo estratégico, formal, estructurado, planificado y ordenado para proyectar la identidad de una organización hacia los públicos internos y externos, para que, en el corto plazo, mediano o largo plazo, se retroalimenta con una imagen positiva, eficiencia en los procesos operativos, una mayor rentabilidad o bien mayores adeptos a una idea o benefactores (p.40).

Sostiene la autora argentina que la comunicación interna: “Es el enlace entre los estamentos superiores e inferiores, es la responsable de interpretar lo que la dirección quiere decir a sus trabajadores” (p. 178).

Las personas que trabajan en un establecimiento educativo, desarrollan un vínculo organización-individuo (Capriotti, 2009, p.72). De esa relación se derivarán expectativas y obligaciones mutuas. Es por esta razón que resulta relevante considerar a la comunicación desde estrategias globales para favorecer el involucramiento de los públicos internos, y acompañar el cambio. Se requiere un liderazgo institucional que pueda articular en estas circunstancias excepcionales, lo conocido con la realidad que emerge de una crisis.

Se necesitan nuevos tipos de directores formados para la gestión escolar moderna, con amplios márgenes de autonomía que las autoridades centrales deberían facilitar (...). De lo contrario, la rigidez burocrática y administrativa central hará inviables las

ventajas de un sistema educativo que disponga de las nuevas tecnologías, cuyo aprovechamiento, casi por definición, depende de la diversificación e individualización de las experiencias educativas (Trahtemberg, 2000, p. 61).

Ante la diversidad y la complejidad de situaciones que afectan a las instituciones educativas, resulta oportuno generar estrategias de comunicación integradas. La sociedad de la información y la convergencia tecnológica han puesto en evidencia la necesidad de repensar la gestión comunicacional de las instituciones educativas a partir del influjo de las tecnologías de información y comunicación en las áreas de gestión y en la tarea cotidiana.

La opinión pública tiende a representar a las tecnologías de la información y comunicación como herramientas revolucionarias y no solo como una innovación de la tecnología educativa. Pero lo que realmente no está a la vista es el hecho de que será la institución escolar, tal como la conocemos hoy en día, la que deberá modificarse hasta el punto de representar solamente una entre varias nuevas organizaciones y modalidades de desarrollo de la educación (Vizer, 2005, pt. Reflexiones).

NUEVOS ENFOQUES PARA VIEJOS TEMAS

Surge una vinculación entre comunicación y educación desde otro lugar: la mediación tecnológica de los procesos de comunicación interna, por lo que resulta necesario conocer el estado de la comunicación interna de las instituciones educativas a partir de la mediación tecnológica emergente de la pandemia: Esto permitirá indagar sobre los nuevos significados que los miembros de los establecimientos le otorgan a la comunicación interna y describir qué valor posee (o no) la comunicación en los diferentes públicos.

El mejoramiento de las instituciones educativas parte del reconocimiento de la manera cómo desarrollan sus tareas, que permite conocer los procesos que se encuentran afianzados en la institución y han demostrado su capacidad de generar los resultados esperados, así como los que requieren ser fortalecidos.

Pero este status quo fue repentinamente modificado y los resultados de esta alteración los conoceremos en el corto y mediano plazo.

Poco se sabe sobre la investigación de la comunicación en las instituciones educativas. En el informe Final de Investigación (ME 2010) expresa que un significativo número de investigaciones no elaboran informes y en muchos casos lo único que hay disponible es un informe en la propia institución. El porcentaje de investigaciones que alcanza algún tipo de publicación de resultados es mínimo. Un estudio realizado por Palamidessi, Suasnábar y Galarza (2007) acerca de la producción académica argentina en educación realizado a partir de indicadores cuantitativos que toman las publicaciones en libros y revistas especializadas entre 1997 y 2003 señala que la concentración de las producciones se ubica en las regiones Metropolitana y Centro-Oeste, y que la base institucional de estas publicaciones son las universidades públicas: 93,5% de las publicaciones en revistas argentinas y 77% en revistas extranjeras. Muy lejos en peso cuantitativo se encuentran los organismos intergubernamentales e internacionales, universidades de gestión privada y demás instituciones (p. 57).

En opinión de Quero Romero (2014), en las organizaciones educativas la comunicación es una herramienta para el intercambio, orientada a determinar la adecuación de los procesos educativos, un proceso clave para la gestión educativa, permite poner en marcha los planes del directivo, por ello necesita sistemas de comunicación eficaz. Por consiguiente, en la administración escolar la comunicación es esencial en las relaciones de los grupos responsables de las diversas actividades, este proceso permite el establecimiento de responsabilidades, roles, funciones y prácticas didácticas con las cuales se logran unificar los contenidos y las estrategias necesarias para acordar instrucciones y el conjunto de actividades a desempeñar por cada miembro activo (2014, p.3).

Botto precisa, en relación a la comunicación en las instituciones educativas de nivel secundario, que una clase constituye un hecho comunicacional por excelencia. Todo lo que gira en torno de un colegio se sostiene fundamentalmente en la comunicación. Sin embargo, los establecimientos educativos no incorporan la función comunicadora a sus tradicionales misiones. Esta es importante por una simple razón, porque si se desconoce lo que hace el establecimiento de verdadero

interés social, no contará con el reconocimiento que merece de la comunidad a la que pertenecen (2012, p.1).

Canton Mayo y García, en su investigación sobre una institución educativa argentina, también consideraron que la comunicación en las instituciones educativas constituye un elemento esencial para el correcto funcionamiento de las mismas: la comunicación es un proceso intencional, voluntario y consciente.

Todo comportamiento humano es comunicación, por lo tanto, no hay “no comunicación” (Watzlawick, 1983). Desde esta perspectiva la comunicación está indisolublemente ligada a la vida organizacional en todos sus aspectos. Tanto la dimensión institucional como la interpersonal e intrapersonal, se manifiestan en las relaciones intersubjetivas, amalgamadas a la cultura y a la psicología de los miembros de la organización (2012, p.6)

La comunicación interna habilita la participación de los diversos estamentos de la comunidad educativa, funciona como base y fundamento de las acciones, planes, proyectos a construir y ejecutar y como facilitadora para conocer, comprender y buscar lineamientos de mejora en cuanto a las necesidades de los diferentes grupos que confluyen. Debe entenderse como un proceso transversal, coherente y sistémico, que permite conocer y determinar las necesidades de los públicos, además de actuar como canal o medio de comunicación.

Buenaño (2015) plantea la necesidad de mirar el trabajo en comunicación como un enfoque analítico estratégico comprendido como un proceso de planificación necesario para mejorar la gestión institucional orientada a la elaboración de un plan de comunicación institucional. Plantea la necesidad del Plan de Comunicación como estrategia para mejorar la comunicación institucional y la integración de cada uno/a de los integrantes de la organización a ese plan:

Los actores son un eje fundamental para replantear las intenciones de la organización, las que deberían ser establecidas no por imposición sino por acuerdo y diálogo. Los actores deben estar

informados y ser partícipes sobre los procesos y/o normativas que tiene la institución (2015, p.8)

La auditoría como metodología de investigación ofrece la información sobre el estado de la comunicación en las instituciones, su conceptualización y perspectivas de análisis. Las auditorías son prácticas que han evolucionado en cuanto a su aplicación en las organizaciones a lo largo de la historia, comenzaron en el ámbito financiero – administrativo alcanzando el campo de las comunicaciones desde hace no mucho tiempo.

Varona define la auditoría como “un proceso de diagnóstico que tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles”. Permite medir la efectividad de los mensajes, las estrategias de comunicación, las debilidades y fortalezas del sistema de comunicación de la organización; produce los insumos necesarios para la elaboración de un plan de comunicación interna o reajustar el ya existente (Amado Suárez, 2008, p.45).

LA INVESTIGACIÓN

El proceso comunicativo es de vital importancia para el funcionamiento de cualquier organización, pero no es asumido como un ámbito que requiera gestionarse. La ausencia de modelos específicos que permitan la mejora continua de las prácticas, por considerar que la naturaleza misma de la comunicación en ámbitos laborales no necesita ser formalizada, es ampliamente difundido.

Para conocer las trayectorias que la aplicación de las TIC ha tenido en las comunicaciones internas de las instituciones educativas, se encuentra en proceso la investigación que alcanza a los establecimientos de nivel primario, de gestión pública y privada, con sede en los departamentos que comprenden el Gran San Juan, núcleo urbano de la provincia: departamentos de Chimbas, Santa Lucía, Rivadavia, Rawson y Ciudad de San Juan.

Se aplica una herramienta de diagnóstico por medio de cinco categorías de análisis: lineamientos y políticas de la institución educativa, estructura organizacional, cultura y clima organizacional, relaciones interpersonales y canales de comunicación internos. Se propone, a partir de la realización de un

diagnóstico, estudiar las especificidades de la práctica que comprende la actividad diaria de los establecimientos en sus interacciones no-áulicas.

Los datos obtenidos de las diferentes actividades desarrolladas, hasta ahora, permiten anticipar insuficiencia de comunicación entre los públicos internos, lo que genera fallas en las funciones habituales, afectación de la imagen y desajustes en los procesos académicos.

Con los resultados se pretende aportar un modelo de comunicación interna para implementar de manera planificada, los procesos de comunicación interna en las instituciones educativas. El modelo, tendrá la flexibilidad para ser adaptado a cada establecimiento, con independencia de tamaño, tipo de gestión y conocimientos previos.

La metodología empleada en esta investigación está basada en un enfoque cualitativo de tipo exploratorio dado que el objetivo es auditar la comunicación interna en las instituciones, un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes (Hernández Sampieri, 2014). El diagnóstico se enfoca en cinco categorías específicas:

1. Las TIC transformaron las posibilidades de comunicación entre los miembros de las instituciones educativas. Si bien no han sido creadas con un sentido pedagógico, se han convertido en un elemento imprescindible de acceso a comunicación en esta pandemia.
2. Lineamientos y políticas organizacionales: en esta categoría se buscará conocer si los funcionarios (docentes, directivos y administrativos) tienen claramente definidos aspectos del direccionamiento estratégico de la institución educativa tales como la misión, visión, valores, y elementos de la identidad de institucional; así como las metas de la institución educativa, su estrategia pedagógica y las acciones de bienestar laboral, entre otros temas tales como inducción, reinducción y elementos diferenciadores frente a otros establecimientos.
3. La Estructura Organizacional: en este apartado se analizarán las funciones desempeñadas en el cargo, el desarrollo de tareas, las instrucciones generales para el desempeño, consulta por dificultades, información sobre las decisiones que se toman a nivel directivo, entre otras. Se indagarán

- aspectos tales como compromiso y responsabilidad, coordinación de actividades, participación en eventos, relaciones efectivas entre los miembros de la institución, respeto, trabajo en equipo, entre otros tópicos.
4. Las relaciones interpersonales: en esta categoría se analizarán aspectos como las relaciones a nivel interpersonal y grupal, identificación de motivos de división y conflictos, la cooperación como valor en la institución, trabajo en equipo, opiniones, ideas y sugerencias para la toma de decisiones.
 5. Los canales de comunicación interna: se indaga si la institución mantiene informados a sus miembros de las decisiones y/o actividades que se realizan; qué tipo de medios de comunicación internos son mayormente utilizados en la institución y si se informan de los mensajes institucionales que circulan internamente.

Como resultados esperados de la investigación se establecen aportes y propuestas para mejoras estructurales, funcionales y sistémicas de la comunicación interna a través del aporte teórico y material. Se aportará en forma de pequeño libro o revista un modelo de comunicación interna aplicable en los establecimientos de nivel primario, de gestión pública y privada con sede en los departamentos que comprenden Gran San Juan. Con esta modalidad se pretende dar relevancia a la comunicación interna

BIBLIOGRAFÍA

- Amado Suárez, A. Analizar las comunicaciones y sus prácticas. En A. Amado Suárez, Auditoría de Comunicación: Un método de análisis de las comunicaciones públicas. Buenos Aires – Argentina. La Crujía Ediciones. (2008).
- Capriotti Peri, P. Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa. Santiago, Chile. Andros Impresores. (2009).
- Casado S., Sandra. Identidad, Comunicación e Imagen Organizacional. Buenos Aires. Argentina. Editorial Dunken. (2015).
- Chiavenato Idalberto. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México. 2º Ed. Mc Graw Hill Education. (2009).

Fernández Collado, C. La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas. México. (1999).

Hernández Sampieri, R. –Fernández Collado, C.; Baptista L., P. Metodología de la investigación. México. 5º Edición. Mc Graw – Hill/Interamericana Editores, S.A. (2010).

Documentos electrónicos

Estrada, E. El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Educación en Valores del siglo XXI. (Spanish). *Sinéctica*, 37, 1-15. (2011).

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=70502704&lang=es&site=ehost-live>

Hermosa, P. M., & Vasto, D. Influence of information and communication technologies (ICT) in the teaching-learning process: improving digital skills Influence des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le processus d'enseignement-apprentissage: améliorer les compétences numériques Influência das tecnologias da informação e comunicação (TIC) no processo de ensino-aprendizagem: a melhoria das competências digitais. *Revista Científica General José María Córdova*, 13(16), 121-132. (2015).

Trahtemberg, L. El impacto previsible de las nuevas tecnologías en la enseñanza y la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación - Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)*, 24, 37-62.

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie24a02.htm>. (2000).

Vizer, E. A. (2005). El desafío de la cultura tecnológica y la educación globalizada: homogeneización o diversidad. *Organización de Estados Iberoamericanos* N° 5. <https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia05/reflexion03.htm>

Recibido: 27/05/2021

Aprobado: 24/06/2021