



Universidad Nacional de Córdoba
Repositorio Digital Universitario
Biblioteca Oscar Garat
Facultad De Ciencias De La Comunicación

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIGITALES DE LA ESCUELA SECUNDARIA PARA
CON SU COMUNIDAD EDUCATIVA DURANTE EL PERIODO DE CONFINAMIENTO
CAUSADO POR LA PANDEMIA DE COVID-19.**

Caso I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”.

Análisis y propuesta.

Ana Guillermina Obregón

Cita sugerida del Trabajo Final:

Obregón, Ana Guillermina. (2021). “Estrategias de comunicación digitales de la escuela secundaria para con su comunidad educativa durante el periodo de confinamiento causado por la pandemia de COVID-19. Caso I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”. Análisis y propuesta”. Trabajo Final para optar al grado académico de Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional de Córdoba (inédita).

Disponible en Repositorio Digital Universitario

Licencia:

Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional





FCC
Facultad de Ciencias
de la Comunicación



Universidad
Nacional
de Córdoba

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TRABAJO FINAL DE GRADO

**Estrategias de comunicación digitales de la escuela secundaria
para con su comunidad educativa durante el periodo de confinamiento
causado por la pandemia de COVID-19.**

Caso I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”.

Análisis y propuesta.

Autora: Ana Guillermina Obregón

Directora: Lic. Mónica Viada

Córdoba, marzo 2021

Agradecimientos

A mi familia, por la paciencia y el apoyo infinitos, sin ellos este camino no hubiera sido posible.

A mis amigos por el empuje a cada momento, por acompañarme y estar siempre presentes.

A la Facultad de Ciencias de la Comunicación y a la Universidad Nacional de Córdoba por la formación profesional y aprendizaje constante.

Índice

Agradecimientos	2
Abstract	5
Introducción	6
Primer capítulo: Presentación y descripción del trabajo final.....	10
Tema y problema	10
Interrogantes de investigación	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	11
Segundo capítulo: Marco referencial.....	12
Contexto social de pandemia	12
Contexto institucional y pedagógico.....	14
Tercer capítulo: Marco Conceptual.....	19
La comunicación en las escuelas	19
La escuela como espacio de interacción social	19
Los públicos escolares.....	20
Redes de comunicación interna en la escuela	22
Medios y canales de comunicación no presencial.....	24
La comunicación para el cambio social.....	31
El cambio social y la acción participativa.....	31
La sistematización de experiencias	33
Cuarto capítulo: Marco Metodológico	36
Perspectivas de la investigación	36
Técnicas y herramientas de recolección de datos	37
Técnicas de investigación	38
Entrevistas.....	39
Quinto capítulo: Descripción y análisis de los datos obtenidos.....	41

Bitácora del equipo directivo	41
Organización comunicativa.....	42
Comunicación con el equipo de gestión.....	48
Comunicación con los profesores	52
Comunicación con los estudiantes	57
Comunicación con las familias	65
Otras instancias comunicativas	70
Comunicación en redes sociales	70
Los perfiles	70
Las publicaciones	72
Sexto capítulo: Reflexiones, aprendizajes y perspectivas	77
Mapear la situación	80
Relevar recursos disponibles	80
Establecer el público destinatario	82
Determinar las vías de comunicación	83
Diseñar un plan de trabajo	84
Bibliografía.....	88
Anexo	91
Bitácora del equipo directivo	92
Encuesta a los estudiantes	99

Abstract

La comunicación escolar constituye un campo amplio de intervención y se basa en las relaciones interpersonales que se presentan dentro de las entidades educativas y que dan forma y enmarcan los procesos pedagógicos de enseñanza y aprendizaje. Dado el contexto particular de aislamiento que la sociedad atravesó en el año 2020 es importante realizar la sistematización y el análisis de los procesos realizados por la escuela para dar continuidad y objetivar ese vínculo interpersonal y pedagógico a fin de que sirva como referencia y aprendizaje para el futuro.

Para este trabajo se tomó como caso de estudio particular la situación del I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”, ubicado en la ciudad de Mendiolaza, provincia de Córdoba durante el periodo de marzo a diciembre de 2021.

Las estrategias de comunicación del periodo analizado fueron generadas por la escuela en el marco de la urgencia que provocó la suspensión de las actividades presenciales a raíz del A.S.P.O.¹ y según el criterio de cada equipo directivo y ante la falta de un plan de trabajo concreto y oficial para afrontar el diseño de actividades escolares a distancia.

A partir de la triangulación entre las observaciones, la documentación recolectada y las entrevistas realizadas, se proyectan una serie de orientaciones que sirva de guía a los docentes e instituciones que busquen optimizar sus procesos comunicativos en situaciones de educación no presencial o bimodal y mediada por la tecnología.

¹ Aislamiento social preventivo y obligatorio, decretado por el gobierno nacional para prevención y resguardo de la población ante la pandemia de COVID-19.

Introducción

El presente trabajo se propone sistematizar los diversos procesos comunicacionales que se dieron a lo largo del ciclo lectivo 2020 en la escuela secundaria, tomando como caso testigo un establecimiento público de la provincia de Córdoba. Periodo por demás inusual, regido por las condiciones impuestas por la pandemia del virus SRAS-CoV-2 y que causa la enfermedad COVID-19, y que la Organización Mundial de la Salud recomienda llamar «el virus responsable de la COVID-19» o «el virus de la COVID-19».

La importancia de esta investigación reside en generar un instrumento que permita - en primer lugar, al I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz” en donde se realizó el estudio y a otras escuelas y/o docentes interesados en el tema-, contar con una serie de orientaciones que simplifiquen la toma de decisiones al momento de organizar y optimizar los procesos de comunicación para con los diferentes actores de la comunidad educativa en momentos de no presencialidad o de bimodalidad que podrían presentarse a futuro. Herramienta que hubiera sido de gran utilidad para enfrentar este excepcional período lectivo 2020.

Durante este ciclo las clases presenciales fueron interrumpidas al poco tiempo de comenzar, primero con la no presencialidad de los estudiantes desde el 12 de marzo y luego, el día 19 de marzo el gobierno nacional decretó el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (A.S.P.O.) que implicó el cierre de los edificios escolares y la obligación de permanencia de todas las personas en el lugar de residencia en el que se encontraran al momento de su promulgación, impidiendo los traslados y la circulación dentro del territorio argentino y cerrando las fronteras internacionales. Esta medida se dictó por quince días y luego se fueron realizando sucesivas prórrogas por períodos similares a lo largo de todo el año, con lo que la planificación de la gestión escolar debió ir adaptándose continuamente a esta falta de certezas a largo plazo y a tomar medidas urgentes a cada momento.

Inmediatamente se volcó el sistema educativo al dictado de clases de manera virtual y a distancia, procurando que se dieran -dentro de lo posible y de acuerdo a los recursos y disponibilidades humana y tecnológicas- las condiciones para llevar a cabo el proceso de enseñanza/aprendizaje del que la escuela es garante.

Este proceso se realizó con el acompañamiento de las autoridades de los diferentes niveles y jerarquías educativas que promovieron acciones y recursos concretos para distintas situaciones, pero sin una hoja de ruta específica que guíe a las instituciones respecto de los

pasos y medidas a realizar para establecer y mantener una comunicación adecuada y efectiva con cada uno de los actores sociales del sistema educativo. Cada institución, guiada por su equipo directivo, tomó las medidas que creyó más convenientes dentro de sus posibilidades, realizando ajustes a través de la prueba y el error y arrojando resultados dispares en tanto a vinculación de los estudiantes, sobrecarga laboral docente, comunicación con las familias y efectiva apropiación de los contenidos dictados.

La problemática de la investigación se centra en la sistematización como hecho social relevante, que permite volver a mirar lo transitado reordenándolo y encontrando la lógica dentro de los procesos y las relaciones. Es la mirada crítica sobre las experiencias la que habilita a generar nuevos aprendizajes, registros que permitan acrecentar el conocimiento y crear un legado para quienes recorran caminos similares. Sistematizar es darles sentido a las experiencias, y es la mirada de los comunicadores la que posee la formación necesaria para registrar y reconstruir estos procesos únicos en función de obtener un resultado rico en contenidos, con diversidad de criterios y que permita comunicar los saberes obtenidos durante la práctica a fin ampliar el conocimiento futuro.

Mi interés específico en este tema tiene como fundamento el rol que desempeño dentro de la escuela, mi cargo de Ayudante Técnico del I.P.E.M. N°317 “San José de Calasanz” hizo posible vivir esta experiencia excepcional desde el interior del sistema. Cumplo mis funciones como asistente del equipo directivo y entre las actividades a mi cargo está la gestión de las comunicaciones y redes de la escuela, esto me permitió tener una mirada privilegiada y que considero es necesario aprovechar desde los aportes que puede hacer una disciplina como la comunicación para pensar estos procesos en toda su densidad. Trabajar en la escuela me posibilitó ser parte de los procesos que se fueron desarrollando y observar y registrar de primera mano muchas de las situaciones comunicacionales, sus logros y sus dificultades. Me considero una usuaria experta en lo que hace a utilización de redes, sin embargo, en mis años en el sistema educativo pocas veces pude aprovechar esos conocimientos, ya que la tecnología y la escuela, parecen no transitar el mismo ámbito de legitimidad. La coyuntura que atravesamos, abrió una posibilidad novedosa de apropiación tecnológica, por parte del sistema, y en mi caso se presentó como una oportunidad de observación/acción inédita. También soy estudiante de segundo año del Profesorado de Educación Secundaria en Lengua y Literatura, lo que respalda mi interés personal en investigar y profundizar sobre comunicación y educación.

Esta observación del caso de estudio definido para este trabajo final me llevó a plantearme la posibilidad de realizar un aporte concreto a las instituciones y docentes, un instrumento que objetive el material recogido de la experiencia y permita potenciar los procesos comunicativos no presenciales en la escuela. La herramienta brindará distintas alternativas comunicacionales prácticas y concretas que sirvan a modo de guía facilitadora y que eviten la búsqueda a ciegas entre la multitud de opciones, modos y plataformas disponibles.

El presente trabajo recurrimos a la metodología de tipo cualitativo que se focaliza en poner en diálogo ciertas categorías teóricas con los registros documentales reunidos durante 2020 en la institución. Mediante el análisis de entrevistas, publicaciones en redes sociales, comunicaciones específicas con estudiantes docentes y familias se buscará organizar y secuenciar esta información a fin de que sea claramente observable como proceso, detallando a los actores involucrados y a los medios y canales por los que la institución optó para cada uno de ellos.

El trabajo de campo y recopilación de datos se realizó entre los meses de marzo y diciembre del año 2020 y se corresponde con el ciclo lectivo escolar en nuestro país.

La organización del trabajo se presenta en capítulos que comienzan recorriendo la situación social de la pandemia en la educación y las características propias de la institución elegida como caso de estudio. El marco teórico toma en cuenta las corrientes que se centran en las comunicaciones en las instituciones educativas y sus características de espacio de interacción social. Incluye una diferenciación entre la perspectiva comunicativa y la perspectiva pedagógica basada en el pensamiento de Jesús Martín Barbero, luego caracteriza a los públicos de estos procesos comunicativos escolares y profundiza sobre los medios y canales comunicativos. También se expone sobre la comunicación para el cambio social y la perspectiva teórica de la sistematización de experiencias tomando como base a autores como Alfonso Gumucio-Dagron y Javier Espitia Viasus de quienes también se desprende parte del marco metodológico empleado.

Le sigue el análisis, con la triangulación entre las perspectivas teóricas y la información obtenida durante la observación, los documentos, las entrevistas y su organización en unidades lógicas que faciliten su comprensión. El sexto capítulo corresponde a las conclusiones, los aprendizajes y las perspectivas de la investigación, mediante la caracterización de una serie de recomendaciones organizadas en pasos para que puedan servir de guía a otras instituciones que atraviesen una situación similar. Engloba el

pensamiento final sobre la investigación y da cuenta de los resultados del trabajo realizado, planteando la revisión periódica de los resultados y dejando el camino abierto a nuevos planteos e intervenciones.

Primer capítulo: Presentación y descripción del trabajo final.

Tema y problema

El presente trabajo final está dirigido a reconstruir los procesos de comunicación generados desde la escuela secundaria para con su comunidad educativa durante el periodo de confinamiento o A.S.P.O. causado por la pandemia de COVID-19 mediante la sistematización y análisis de la experiencia en el I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”, para luego plantear una serie de orientaciones que sirvan de guía para optimizar la toma de decisiones respecto de la comunicación escolar en situaciones similares.

Interrogantes de investigación

¿Qué procesos de comunicación interna generó el equipo directivo para poner en marcha y sostener en el tiempo el contexto pedagógico en el marco de la pandemia?

¿Cuáles fueron las condiciones del contexto en cada uno de esos procesos y cómo repercutieron en la estrategia elegida para comunicarse con los distintos miembros de la comunidad educativa?

¿Qué herramientas serían de utilidad para optimizar y simplificar estos procesos de comunicación?

Objetivo General

Reconstruir, analizar y valorar los procesos de comunicación que tuvieron lugar en el año 2020 en el I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”, para sistematizar logros y dificultades y construir un material que organice una serie de recomendaciones útiles en futuras situaciones de no presencialidad o de bimodalidad.

Objetivos Específicos

- Recuperar la experiencia de comunicación del I.P.E.M. N°317 “San José de Calasanz” para con su comunidad educativa durante el periodo marzo-diciembre de 2020.
- Describir y analizar los procesos comunicativos de la institución, según los canales elegidos para cada caso.
- Elaborar un conjunto de recomendaciones que dé cuenta del análisis realizado y que permita optimizar la comunicación institucional entre los distintos actores de la comunidad educativa.

Segundo capítulo: Marco referencial

Contexto social de pandemia

A lo largo de la historia y en diversas oportunidades la sociedad se vio amenazada por diversas enfermedades que se distribuyeron de manera pandémica en el mundo y que afectaron directamente a la realidad educativa. Fueron momentos en los que la escuela debió asumir su rol higienista (Lionetti, 2005), según el ideario del proyecto liberal que concebía a la escuela como agente homogeneizador de una sociedad compuesta de sujetos de distintos orígenes: descendientes de pueblos originarios y esclavos negros, mestizos en todas sus variaciones, inmigrantes europeos y la elite criolla dominante. Esta escuela tenía por objetivo el inculcar formas de conocimiento básicas y fuertes normas de comportamiento tales como puntualidad, respeto, higiene y amor por la patria.

Es imposible decir cómo obra la educación para mejorar la condición del hombre. El sólo hecho de ir a la escuela, de obedecer a un maestro, de no poder en ciertas horas abandonarse a sus instintos, bastan para docilizar y educar a un niño, aunque aprenda poco. (Sarmiento, 1862).

Pablo Pineau y María Luz Ayuso en su texto *De saneamientos, trancazos, bolsitas de alcanfor y continuidades educativas: brotes, pestes, epidemias y pandemias en la historia de la escuela argentina* (Pineau & Ayuso, 2020) relevan como puntuales cuatro males que asolaron el mundo y que tuvieron un terrible paso por nuestro país. Enfermedades que afectaron la organización de la vida en comunidad y que ocasionaron la suspensión de actividades escolares y culturales:

La **peste amarilla** del año 1871 en un contexto de insalubridad y sin gestión de residuos y desperdicios, con las ciudades desbordadas por el incremento de sus habitantes sin un plan de contención la población buscó volcarse al campo de manera temporal para escapar del mal. Se dictaron leyes higienistas atribuyendo a las escuelas el rol de contralor de las normas de higiene y aseo personal, de la formación continua en estos temas y de que cada estudiante cumpla con los planes de vacunación.

La mal llamada **gripe española** de 1918 que se distribuyó en el país de la mano del fuerte sistema de ferrocarriles que lo recorría y afectó de manera desigual a los distintos territorios. Las grandes ciudades se vieron desfavorecidas por el hacinamiento y los conventillos, y las ciudades del norte del país por la desigualdad, pobreza y falta de atención sanitaria.

Esta situación implicó que el año escolar finalizara con anterioridad debido al altísimo número de ausencias de estudiantes y docentes y que ante la suspensión de los exámenes finales las asignaturas se aprobaran por promedio.

En el año 1956 la **poliomielitis** asoló la Argentina y el mundo. Este mal aterrorizó a las familias porque afectaba mayoritariamente a los niños, causando muerte o en el mejor de los casos discapacidades permanentes. El año escolar se inició varios meses después de lo acostumbrado, mayo en algunas zonas y julio en las más afectadas. Los niños eran alejados de las ciudades y se recurría a un sinnúmero de preventivos caseros, hasta la llegada de las vacunas que controlaron la enfermedad. La campaña de vacunación obligatoria empleó la escuela como base y a los docentes como sus agentes de control.

Hace pocos años, en 2009 se expandió en el mundo la **gripe porcina o gripe A**. En nuestro país se suspendieron las clases paulatinamente en las zonas afectadas y en el mes de junio se adelantaron las vacaciones de invierno. Las escuelas permanecieron cerradas a lo largo de todo el mes. La enfermedad se controló en poco tiempo y se mantuvieron a lo largo del año las estrictas medidas de higiene y desinfección.

El Decreto N° 297/30 del gobierno nacional argentino fechado el día 19 de marzo de 2020 dispuso en el país el aislamiento social, preventivo y obligatorio (A.S.P.O.). Esta norma con vigencia entre el 20 y el 31 de marzo de 2020 podría prorrogarse en su duración, como de hecho sucedió a lo largo del año. Esta medida implica la obligación a todas las personas que habiten el país y a los visitantes temporales país de permanecer en sus residencias habituales o en donde se encontrasen al momento de dictarse la medida. Dice textualmente:

Deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo y no podrán desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, todo ello con el fin de prevenir la circulación y el contagio del virus COVID-19 y la consiguiente afectación a la salud pública y los demás derechos subjetivos derivados, tales como la vida y la integridad física de las personas. (Gobierno de la República Argentina, 2020).

Esta disposición se fundamenta en que Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) declaró el día 11 de marzo de 2020 que el virus de origen chino COVID-19 cobraba el rango de pandemia, es decir que su dispersión era mundial y por el momento estaba fuera de control para los organismos de la salud.

Desde la OMS hemos llevado a cabo una evaluación permanente de este brote y estamos profundamente preocupados tanto por los alarmantes niveles de propagación y gravedad, como por los alarmantes niveles de inacción. Por estas razones, hemos llegado a la conclusión de que la COVID-19 puede considerarse una pandemia. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

En el sistema educativo esta medida implicó la continuidad del trabajo escolar, pero sin el régimen de presencialidad acostumbrado y que enmarcaba y organizaba la actividad diaria en la escuela. Si bien respetando el A.S.P.O. se cerraron los edificios escolares, la escuela siguió funcionando e incluso recibió un nivel de exigencia mayor que la habitual, debiendo adaptarse a las nuevas circunstancias sin una hoja de ruta que guíe su accionar. Se apuntó a garantizar la continuidad pedagógica y a sostener el vínculo docente/estudiante generando acciones de emergencia desde cada uno de los estamentos de educación, que en el caso específico del nivel secundario son: el Ministerio de Educación nacional, el Ministerio de Educación provincial, la Dirección General de Educación Secundaria (D.G.E.Sec.), las supervisiones jurisdiccionales en las que se organiza el sistema escolar y cada una de las escuelas de la provincia.

Los equipos directivos debieron reorganizar las prácticas pedagógicas y sociales de un día para otro, afrontando la excepcionalidad de la situación que se vivía y muchas veces enfrentando situaciones que excedían lo meramente educativo; y esto debió realizarse conjugando los recursos humanos y tecnológicos disponibles en cada institución y en cada familia.

Contexto institucional y pedagógico

Para realizar este trabajo se toma como caso de estudio el I.P.E.M. N°317 “San José de Calasanz”, es una escuela secundaria ubicada en la ciudad de Mendiolaza, que se sitúa a unos 25 km. de la ciudad de Córdoba y forma parte del Gran Córdoba. Es la única oferta de educación secundaria de gestión estatal de la localidad, con una matrícula que se mantiene en alrededor de 400 jóvenes. La población estudiantil es socio-económicamente heterogénea; se compone en gran medida de residentes locales y de las ciudades vecinas (Villa Allende, Unquillo y en menor medida Río Ceballos y Córdoba). Los estudiantes egresan de la escuela con título de Bachiller Orientado en Ciencias Sociales y Humanidades.

El equipo directivo se conforma por directora y vicedirectora titulares; completan el equipo de gestión el personal de secretaría y un grupo de profesionales designados para el acompañamiento de las trayectorias escolares: una coordinadora de curso en cada turno (una profesora de historia y una psicopedagoga) y una licenciada en trabajo social. Trabajan conjuntamente con el equipo de preceptores en la regulación de la convivencia y el seguimiento de la asistencia, estableciendo redes con otras instituciones y organismos públicos como la Escuela Especial Luis Morzone de Unquillo, la Escuela Especial Juana

Manso de Villa Allende, el E.P.A.E. (Equipos Profesionales de Apoyo Escolar), los centros de salud de la zona, el municipio y otras organizaciones sociales afines.

Dentro del plantel de profesores de la escuela, encontramos que la continuidad laboral es en general estable en la institución, produciéndose poca rotación docente. Un grupo importante del personal de la escuela reside en la misma localidad y el resto en las localidades más próximas, es mínimo el número de docentes y/o cargos que provienen de Córdoba capital.

Según los datos informados por la escuela en el Ficha Técnica 2020 con que la escuela reporta al gobierno de la provincia de Córdoba, la planta funcional del establecimiento está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 1. Planta funcional

Rol	Cantidad
Personal con designación docente	57
- Docentes con horas cátedra frente a alumnos	44
- Cargos docentes	13
Cargos no docentes	7
TOTAL	64

Fuente: Elaboración propia

En el ciclo 2018 se incorporó la escuela al Programa Nuevo Régimen Académico de la Educación Secundaria (N.R.A.) según la Resolución Ministerial N°188/18. Este cambio tiene por objetivo garantizar la obligatoriedad educativa y la permanencia de los jóvenes en la escuela para completar sus trayectorias, para ello incorpora aprendizajes y contenidos fundamentales que sirvan de eje y enmarquen el resto de los contenidos y actividades curriculares. Se diversifica la figura del estudiante, contemplando la existencia de estudiantes regulares, estudiantes en trayectoria escolar asistida y estudiantes libres. También se incorporan cambios en lo referido a asistencia y puntualidad y se estructura el ciclo académico en dos etapas (en lugar de las tres anteriores) en las que el desarrollo del aprendizaje se dará de manera continua, es decir, sin una calificación final en cada etapa sino una sola al finalizar el año. Así mismo la calificación mínima para aprobar se eleva a 7 (siete) y se prevén instancias de recuperación de aprendizajes pendientes. La acreditación de los

espacios curriculares pasa a ser anual. Además, incluye cambios y consideraciones sobre promoción, repitencia y convivencia escolar. Esto planteó un desafío que desde la gestión se definió como una oportunidad de generar los cambios y las intervenciones pedagógicas necesarios para procurar que el derecho de los jóvenes a una educación secundaria obligatoria de calidad sea una realidad.

Sobre este eje de obligatoriedad de la educación secundaria es que la Ley de Educación Nacional (N.º 26.206) establece en el artículo 3 que la educación es una prioridad nacional y se constituye en política de Estado para construir una sociedad justa, reafirmar la soberanía e identidad nacional, profundizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, respetar los derechos humanos y libertades fundamentales y fortalecer el desarrollo económico – social de la Nación.

En el artículo 16 de esta ley se afirma que *“La obligatoriedad escolar en todo el país se extiende desde la edad de cinco (5) años hasta la finalización del nivel de la Educación Secundaria”*. También la Ley de Educación de la Provincia de Córdoba N° 9870 en su Artículo 26 explicita como educación obligatoria *“La obligatoriedad escolar se extiende desde la edad de cuatro (4) años hasta la finalización del nivel de educación secundaria”*.

El I.P.E.M. N°317 “San José de Calasanz” cuenta con dos turnos (mañana y tarde) y en cada uno de ellos cursa una división de cada uno de los tres años del Ciclo Básico y de los tres años del Ciclo Orientado, sumándose en el año 2020 la apertura de otro curso correspondiente a primer año en el turno maña y previéndose el crecimiento vegetativo y la apertura de los cursos subsiguientes. Esto da un total de 13 cursos de aproximadamente 35 alumnos cada uno.

Tabla 2. Cursos y divisiones

	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE
	1° A	1° A – 1°B
Ciclo Básico	2° A	2° A
	3° A	3° A
	4° A	4° A
Ciclo Orientado	5° A	5° A
	6° A	6° A

Fuente: Elaboración propia

Específicamente la estructura curricular de la escuela está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 3. Estructura curricular

Primer Año	Segundo Año	Tercer Año
1. Lengua y Literatura	1. Lengua y Literatura	1. Lengua y Literatura
2. Matemática	2. Matemática	2. Matemática
3. Ciencias Naturales - Biología	3. Ciencias Naturales - Química	3. Física
4. Ciencias Naturales - Física	4. Biología	4. Química
5. Ciencias Sociales - Geografía	5. Ciencias Sociales - Historia	5. Geografía
6. Lengua Extranjera- Inglés	6. Lengua Extranjera - Inglés	6. Historia
7. Ed. Artística - Artes Visuales	7. Ed. Artística - Música	7. Lengua Extranjera - Inglés
8. Educación Tecnológica	8. Educación Tecnológica	8. Ed. Artística- Artes Visuales / Música
9. Ciudadanía y Participación	9. Ciudadanía y Participación	9. Educación Tecnológica
10. Educación Física	10. Educación Física	10. Formación Para la Vida y el Trabajo
		11. Educación Física

Cuarto Año	Quinto Año	Sexto Año
1. Matemática	1. Matemática	1. Matemática
2. Lengua y Literatura	2. Lengua y Literatura	2. Lengua y Literatura
3. Biología	3. Física	3. Química
4. Geografía	4. Geografía	4. Geografía
5. Historia	5. Historia	5. Historia
6. Lengua Extranjera - Inglés	6. Lengua Extranjera - Inglés	6. Lengua Extranjera - Inglés
7. Ed. Artística - Artes Visuales	7. Ed. Artística - Música	7. Ed. Artística - Teatro
8. Educación Física	8. Psicología	8. Ciudadanía y Política
9. Formación Para la Vida y el Trabajo	9. Educación Física	9. Filosofía
10. Antropología Social y Cultural	10. Formación Para la Vida y el Trabajo	10. Educación Física
11. E.O.I.- Problemáticas Éticas y Políticas	11. Sociología	11. Formación Para la Vida y el Trabajo
12. E.O.I.- Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	12. E.O.I.- Problemáticas Éticas y Políticas	12. Economía Política

13. E.O.I.- Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

13. E.O.I.- Gestión de las Organizaciones Sociales

14. E.O.I. - Sociedad, Cultura y Comunicación

Fuente: I.P.E.M. N° 317 "San José de Calasanz"

En 3° año y dentro de espacio de Educación Artística los estudiantes optan por Artes Visuales o Música.

Los E.O.I. del Ciclo Orientado (4°, 5° y 6° año) son Espacios de Opción Institucional, en los que cada estudiante elige cuál de ellos cursar entre los que corresponden a ese año.

Tercer capítulo: Marco Conceptual

La comunicación en las escuelas

La escuela como espacio de interacción social

Cuando hablamos de los procesos de interacción social que se dan dentro de la escuela nos referimos a las situaciones en las que los sujetos actúan de manera coordinada y conjunta con el fin de lograr un objetivo definido. Estas interacciones pueden ser entre docentes y estudiantes, entre directivos y familias, entre compañeros de trabajo y de muchas otras formas; es la comunicación la que media en esas interacciones para que los protagonistas sepan qué es lo que se quiere lograr, qué se espera de ellos y qué pueden esperar de cada situación.

La verdadera comunicación -dicen- no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, aunque sea a distancia a través de medios artificiales. A través de este proceso de intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. (Kaplún, 2002, pág. 58).

En esta definición el autor establece los elementos básicos que enmarcan el proceso y que hablan de una comunicación participativa, de intercambio y que reúne a las personas en función de lograr un intercambio. En palabras de María Cristina Mata *“la comunicación es una práctica de interacción y de construcción de sentidos a partir de la cual se construye la socialidad, es decir, nuestros modos de ser y estar juntos”* (Mata, 2009, pág. 29).

En la escuela -como en tantas otras organizaciones- es necesario el trabajo coordinado de toda su comunidad, incluyendo a todos sus actores y logrando que cada uno de ellos se sienta parte y coopere en los procesos comunicativos para que los objetivos de la institución sean alcanzados con éxito. Las interacciones sociales que se dan dentro de los centros educativos están enmarcadas por una estructura jerárquica que las ordena y que delimita las funciones, los derechos y las obligaciones de cada uno de sus miembros. Esta estructura es la que guía los flujos comunicativos, orientándolos para su mejor aprovechamiento y utilidad.

Sería utópico hablar de comunicación como consenso o acuerdo general entre los miembros de una comunidad, justamente el reconocimiento de que existen las diferencias es el que permite seguir construyendo continuamente. Siempre existen luchas de poder y conflictos que es necesario reconocer y tener presentes al momento del análisis de la comunicación comunitaria, entonces podemos destacar la idea de que *“lo compartido alude a lo que se reconoce como propio, pero de ninguna manera puede nombrar el acuerdo o consenso”* (Mata, 2009, pág. 26).

Hay comunicación en cada una de las interacciones sociales, es por eso que estudiar los procesos comunicativos presentes en la escuela es realizar una mirada crítica sobre el contexto de los hechos sociales, sobre el lenguaje y sobre la cultura. Cuando hablamos de caracterizar esta comunicación debemos diferenciar: a) qué es lo que se quiere comunicar, es decir, cuál es el mensaje a transmitir; b) cómo es que se comunica y c) con qué fin se va a realizar esa comunicación, cuál es el objetivo a alcanzar.

Según el análisis de Joan Teixidó I Saballs *“la comunicación permite a los directivos dirigir los centros desde una perspectiva global, entendiéndolos como un todo que se desarrolla en armonía, adaptándose a condiciones, restricciones e imposiciones del tiempo y el entorno”* (Teixidó I Saballs, 1999, pág. 09). Esta adaptación a las condiciones es precisamente la que se estudia en el presente trabajo final, cómo la organización y sus directivos dieron cuenta del cambio de realidad y generaron nuevas vías comunicativas que permitieran a toda la comunidad continuar con su labor pedagógica.

Los públicos escolares

Basándonos en la siguiente definición:

Se constituyen en "públicos" de la institución todos aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan, son afectados por ella, o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos. (Muriel & Rota, 1980, pág. 47).

Podemos caracterizar como público de la institución educativa a todas las personas que están directa o indirectamente vinculadas con ella. Esto nos daría un universo de estudio sumamente amplio y ajeno a los intereses de este trabajo. Es por ello que siguiendo con la clasificación que hacen estas mismas autoras sobre ese público general, encontramos un primer gran corte divisorio entre público externo y público interno, y es en este último en quién nos enfocaremos.

Recuperamos el concepto específico sobre el público interno:

Los públicos internos de una institución están constituidos por todas las personas que forman parte del sistema a manera de componentes individuales de su estructura. Por formar parte de dicha estructura, los públicos internos representan a la institución frente a su medio ambiente. (Muriel & Rota, 1980).

Estos individuos que forman parte de la institución tienen una relación de mutua dependencia con ella, puesto que la precisan para satisfacer sus necesidades, así como la institución los necesita para lograr sus objetivos.

“En función del nivel jerárquico de autoridad y responsabilidad que cada componente individual ocupa en la estructura del sistema pueden distinguirse dos tipos de públicos internos: los directivos o jefes y los empleados en general o subordinados” (Muriel & Rota, 1980, pág. 264), hablando específicamente de la escuela, a estas categorías de público interno como son *directivos* y *empleados* que en este caso serán *docentes*, necesitamos agregar la de *estudiantes*, para la que recuperamos el concepto de la Resolución N° 188/18 del Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba sobre el Nuevo Régimen Académico que define al estudiante como *“el centro de todo acto educativo, protagonista del proceso de aprendizaje integral, inclusivo y de calidad y eje de todos los esfuerzos del Estado para posibilitar su ingreso, permanencia y egreso de la Educación General Obligatoria”* (Ministerio de Educación - Gobierno de Córdoba, 2018) y que incluye a: a) estudiante regular, quien cumple todos los requisitos escolares del año vigente; b) estudiante en trayectoria escolar asistida, quien interrumpió transitoriamente su trayectoria escolar y cumple con las instancias de recuperación; c) estudiante libre, quien realiza su recorrido escolar de manera autónoma. También consideraremos dentro de la categoría de estudiante a los jóvenes que ya no son alumnos de la escuela por haber egresado (sin titular) o por abandono y que adeudan espacios curriculares y deben acreditarlos para concluir su educación obligatoria.

También se incluye la categoría *familias*, que se refiere a los tutores formales e informales de los estudiantes, que son quienes toman la responsabilidad por los jóvenes ante la institución y a quienes esta debe informar y solicitar las autorizaciones y consentimientos necesarios para determinadas actividades.

Podemos realizar entonces un paralelo entre los roles jerárquicos de la organización escolar y estas categorías de público interno que hemos enunciado con anterioridad.

Tabla 4. Organigrama escolar con categorías

Categorías	Roles Formales	
Autoridades	Equipo Directivo	Directora
		Vicedirectora
Empleados	Secretaria	
	Equipo de Coordinación	Coordinadoras
		Ayudante Técnica
	Preceptores	
	Ayudantes Técnicos (en diferentes funciones)	
	Docentes	Jefes de departamento
		Horas cátedra
Tutores		
Otros cargos docentes		
No Docentes		
Estudiantes	Estudiante Regular	
	Estudiante En Trayectoria Escolar Asistida	
	Estudiante Libre	
	Estudiante No Titulado	
Familias	Tutores o Responsables Legales	

Fuente: Elaboración propia

Redes de comunicación interna en la escuela

La comunicación al interior de una organización recibe el nombre de comunicación interna, es una herramienta de gestión que facilita el socializar objetivos, necesidades y poner en común todo lo que afecta a la institución y por lo tanto a sus miembros.

En el amplísimo universo del estudio de la comunicación interna y sus variantes, para este trabajo se selecciona la clasificación que realiza Carlos Ongallo (Manual de

Comunicación: guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones, 2007). Este autor propone diferenciar la comunicación interna de las organizaciones en *descendente*, *ascendente* y *horizontal*.

La comunicación descendente es la que parte de los niveles superiores de la jerarquía y que permite al resto de los miembros conocer de manera inmediata información sobre la institución. Se emplea para transmitir instrucciones sobre el trabajo a realizar, información proveniente de niveles superiores, propuestas formativas, pautas a seguir para cumplir los objetivos de manera eficiente, etc. En la escuela es la comunicación que parte del equipo directivo al resto de los docentes, personal no docente, estudiantes y sus familias. Es segmentada según el destinatario y cumple un rol fundamental en la normalización de la información circulante en una comunidad extensa, confirmando, subsanando, ampliando o explicando la información externa (radio, tv, otras escuelas, etc.).

La comunicación ascendente sirve de información a las autoridades, permite que los distintos miembros de la comunidad comuniquen lo que consideren de interés para la organización. Es una forma directa de obtener información de retorno sobre las actividades que se realizan, el trabajo asignado y cualquier situación que se esté desarrollando. Implica generar un clima de confianza y escucha en donde los colaboradores sientan la seguridad de que sus comentarios serán bien recibidos y serán considerados como corresponde. Esta comunicación afecta al clima general de la institución, ya que permite a los subordinados sentirse valorados y necesarios en su rol. También permite detectar a tiempo los conflictos, las desviaciones de los objetivos a alcanzar y demás inconvenientes.

La comunicación horizontal es la que tiene por objetivo vincular a los miembros de la comunidad entre sí y permite la coordinación de actividades. Puede darse de manera formal cuando la comunicación se produce con un objetivo institucional, por ejemplo, en el trabajo entre departamentos o áreas curriculares, entre docentes de un mismo curso, etc. También hay comunicación horizontal informal y esta escapa del control institucional, son los intercambios entre miembros de la comunidad que pueden darse intra o extra escolar y no necesariamente referirse a la escuela. Es la comunicación informal la que en general afecta al clima institucional y al ambiente de trabajo.

Luego de presentados los tipos de comunicación interna es importante pensar en las formas que esa comunicación adopta de manera efectiva al interior de la institución. Al respecto podemos volver al *Manual de Comunicación en los Centros Educativos* de Teixidó quien define las redes de comunicación formal como la forma intencional que adopta el flujo

comunicativo para hacer circular la información, esto implica desde quién parte esa información, que caminos recorre y a quien corresponde instituir como destinatario.

El autor tipifica esas redes formales y las clasifica en:

- a) *red en cadena*, la información fluye de un miembro a otro entre los más próximos;
- b) *red en estrella*, aquí la información parte de quien está al centro, normalmente un directivo, y este es quien la transmite al resto;
- c) *red en Y*, se compone de las dos redes anteriores, la información fluye entre determinados miembros en cadena y de alguno/s de ellos a uno o más subgrupos;
- d) *red circular*, tiene un formato similar a la red en cadena, pero aquí ningún miembro queda aislado de la información, como no hay comunicaciones cruzadas puede hacer el trabajo más lento y deformar la información circulante;
- e) *red de vías múltiples*, se da cuando la información fluye entre todos los miembros de la institución, genera bienestar y sensación de pertenencia entre los participantes y también puede generar saturación comunicativa y desorganización. - (Teixidó I Saballs, 1999).

Sobre esta clasificación dentro de las redes formales es pertinente comentar que pueden presentarse múltiples combinaciones y formas distintas según cada necesidad comunicativa, la realidad de cada institución es única y mutable continuamente, por lo que la forma en que fluye la información también lo es.

Medios y canales de comunicación no presencial

En su trabajo *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*, Pierre Lévy define el concepto de inteligencia colectiva como el conocimiento conformado por los saberes que están diseminados en todas partes, que se genera en tiempo real y necesita y valora a cada uno de sus integrantes. Se compone de los pequeños aportes de los diferentes individuos, que en solitario no pueden abarcar todo el conocimiento, pero sí puede hacerlo el conjunto y su trabajo colaborativo. (Lévy, 2004). Esto acaso es lo que - a diario - se busca construir en la institución escolar, un conocimiento colectivo de la propia institución y de los saberes particulares que en ella se trabajan.

Sobre la construcción de estas inteligencias colectivas el autor expone los siguiente:

La coordinación en tiempo real de las inteligencias implica ajustes de comunicación que, más allá de cierto umbral cuantitativo, solo pueden basarse en tecnologías numéricas de la información. Los nuevos sistemas de comunicación deberían ofrecer a los miembros de una comunidad los medios para coordinar sus interacciones en el mismo universo virtual de conocimientos. (Lévy, 2004, pág. 19).

La inmediatez de las comunicaciones y de las relaciones sociales son el mayor beneficio en el uso de estos sistemas. Permiten que individuos distantes físicamente interactúen casi de la misma manera que lo harían presencialmente y puedan trabajar de manera coordinada y fluida.

Durante el periodo marzo-diciembre del año 2020 la presencialidad escolar se vio interrumpida, debiendo la escuela repensar la manera de trabajo para sostener su actividad pedagógica y optar por los mejores caminos para que esta inteligencia colectiva continuara creciendo y, para ello, organizó sus comunicaciones internas por medio de las redes sociales y aplicaciones de mensajería y videoconferencia.

Los medios o los canales de comunicación son la vía por la cual la información circula entre los participantes del acto de comunicación. Según la clasificación de Muriel & Rota (1980) estos se dividen en *directos*, los presenciales entre los individuos como el habla verbal, la comunicación no verbal, la escucha, etc.; y *mediatizados*, que según la definición de las mismas autoras son “*los que requieren de algún tipo de tecnología para la producción de mensajes y el contacto entre la fuente y el receptor o receptores no es directo, sino a través de algún vehículo físico externo*” (Muriel & Rota, 1980, pág. 291).

Son los medios y canales mediatizados los que abordaremos en esta investigación, puesto que analizaremos actividades comunicativas que se dieron en el contexto del aislamiento social producido por la pandemia y que impidió durante el ciclo lectivo la presencialidad en la escuela.

La elección que la institución haga de uno u otro medio para transmitir la información dependerá del contexto de cada situación en particular, influyen es esto elementos como la cantidad de destinatarios, si el mensaje es de urgencia, si debe quedar registro fehaciente de la comunicación, la disponibilidad técnica de todos los involucrados, etc.

Optar por un medio no es una tarea sencilla y en muchas ocasiones las elecciones deben revisarse de acuerdo a los resultados y corregirse de ser necesario. “*Disponer de un sistema de comunicación estable, consolidado y sostenible evita conflictos; (...) La solidez*

de las líneas y los hábitos de transmisión de la información hace que se optimicen los procesos y se economicen esfuerzos” (Teixidó I Saballs, 1999, pág. 35).

Dentro del vasto universo de las redes sociales y las aplicaciones comunicacionales existentes, la selección sobre la que se trabajará es la que se define a continuación:

Whatsapp: es la mayor aplicación de mensajería instantánea de occidente, por su intermedio pueden intercambiarse mensajes escritos, grabaciones de voz inmediatas, archivos de audio, video, imágenes, animaciones, ubicación geográfica, contactos, documentos; y realizar llamadas de audio y de video (de hasta ocho participantes). También permite los intercambios usuario a usuario o en grupos de hasta doscientas cincuenta y seis personas, un híbrido entre estas dos opciones son las listas de difusión, que permiten a un solo usuario enviar el mismo mensaje en simultaneo a una gran cantidad de receptores sin vínculo entre ellos.

“WhatsApp se sincroniza con la agenda del teléfono, por lo que no es necesario que los usuarios agreguen sus contactos en una agenda separada. (...) el software lista automáticamente todos los usuarios de WhatsApp entre los contactos” (Wikipedia, s.f.), esta es una de las razones que hacen que su uso sea tan simple y se haya generalizado entre los usuarios de teléfonos inteligentes desplazando a los SMS (mensajes multimedia cortos por su siglas en inglés) nativos de los dispositivos. Otra ventaja es la gratuidad del servicio y su funcionamiento en todas las empresas de telefonía celular aun sin saldo monetario en la línea telefónica.

Esta aplicación puede usarse tanto en la versión móvil para teléfonos inteligentes como en la versión web, que permite ingresar desde cualquier navegador conectado a internet.

Zoom: Es una aplicación de videoconferencias que permite realizar reuniones grupales de manera simple, facilitando las interacciones laborales y recreativas. Los usuarios pueden recibir y transmitir video y audio, juntos o por separado, según la disponibilidad de internet con la que cuenten y la intención de ser vistos y/o escuchados. Según el portal tecnológico Pocket-lint² *“Más de la mitad de las empresas de Fortune 500 utilizaron Zoom*

² Recuperado de <https://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-el-zoom-y-como-funciona-ademas-de-consejos-y-trucos> Fecha de acceso: 23 de febrero de 2021.

en 2019 y durante 2020 ha alcanzado alturas aún mayores, recientemente reclamando 300 millones de participantes diarios en reuniones de Zoom”.

La aplicación se complementa con otras funciones: chat escrito, posibilidad de que los usuarios compartan su pantalla a los miembros de la charla, herramientas de anotación y dibujo sobre la pantalla, reacciones (levantar la mano para hablar) y grabación de lo que sucede en pantalla en video. La grabación de la videollamada es de utilidad en caso de que deba dejarse un registro documental de lo sucedido o si fuera necesario compartir una clase o explicación para su visionado posterior. Existe la posibilidad de instalar extensiones del navegador que amplíen algunas funciones de la aplicación y está previsto por la empresa que desarrolla esta aplicación la incorporación de una tienda de aplicaciones para que los usuarios dispongan de más facilidades a la hora de realizar sus reuniones.

La versión gratuita posee algunas limitaciones respecto de la versión paga. Las llamadas se limitan a 40 minutos, pudiendo realizarse otra a continuación sin inconvenientes; el límite de participantes es de cien usuarios conectados.

También es posible agendar con anterioridad las reuniones previstas, pudiendo compartirse el link de acceso al momento de registrarlas lo que evita complicaciones de última hora. Así pueden agendarse y compartirse un día todas las reuniones programadas para la semana con su link o clave de ingreso, para facilitar el acceso a todos los participantes.

Google Meet: Esta aplicación de videollamada es parte de la oferta de Google para quienes posean una cuenta de su servicio de correo Gmail. Era una función de pago que ante el crecimiento desmedido de Zoom causado por la pandemia y el aislamiento fue liberada por la empresa para todos sus usuarios. Algunas funciones avanzadas solo están disponibles para usuarios con suscripción.

Google Meet tiene como ventaja su simpleza y facilidad de ingreso, para usarse en una computadora no es necesario instalar nada ya que la aplicación funciona directamente en el navegador de internet, sí es necesario descargar la aplicación para usarla en teléfonos celulares. Es posible generar reuniones de hasta cien usuarios conectados y -al contrario que en Zoom- el tiempo de uso es ilimitado.

Permite realizar funciones como compartir pantalla, usar una pizarra para escribir o dibujar de manera conjunta, agendar con antelación las reuniones y generar su link de acceso

para compartir y otras funciones que pueden ampliarse con extensiones que se instalan en el navegador.

Como inconveniente es necesario destacar la imposibilidad de grabar las reuniones usando una cuenta gratuita, lo que dificulta la documentación o posterior distribución de la clase o reunión.

Facebook: Es una red social que vincula y permite la interacción entre usuarios en todo el mundo, la amplitud de posibilidades de uso sumamente amplia y en constante desarrollo. Para el blog marketing de contenidos Rock Content³ *“Facebook es, actualmente, el sitio web más accedido del mundo. Gracias a su éxito y gran adhesión, es considerada como la red que influencia directamente en la política, en la cultura y en la opinión pública de los usuarios”*.

Para acceder a Facebook es necesario crear una cuenta gratuita que puede ser personal o responder a una organización o perfil profesional, en este caso nos centraremos en las posibilidades de uso de las *fanpage* o páginas de empresas que son las que pueden usarse desde las instituciones educativas.

Al crear una página de Facebook para la institución se facilita el vínculo directo con los usuarios interesados en acceder a las novedades que la organización publica. Cada usuario que decide seguir una fanpage verá en su muro -de manera instantánea- las publicaciones que la institución realice y podrá interactuar con estas usando las reacciones para mostrar su grado de acuerdo o desacuerdo, dejando comentarios o preguntas o compartiendo la publicación para que sea vista por otros usuarios.

Las instituciones pueden publicar textos, fotos, videos y audios; además de realizar transmisiones en vivo, encuestas, sorteos y otras actividades para la que se facilitan las herramientas necesarias. Todo esto queda de manera permanente en la página y puede editarse o eliminarse según sea necesario.

La aplicación posee también un servicio de mensajería instantánea que permite a los usuarios comunicarse entre sí y con las empresas e instituciones de manera directa e inmediata, a los mensajes de texto se pueden agregar grabaciones de voz, imágenes, videos y referencias a contactos.

³ Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/facebook/> Fecha de acceso: 23 de febrero de 2020.

El mayor problema de este momento respecto al uso de Facebook es que pese a ser la mayor red social del mundo, los adolescentes ya no la usan y han migrado a otras redes. La experta en medios Gabriela Warkentin, citada por la BBC Mundo⁴ lo explica de la siguiente manera *"Expulsados por la presencia de los adultos (padres, tíos, abuelos, profesores) y acosados por las solicitudes de amistad transgeneracionales, los más jóvenes han decidido hacer... lo que siempre han hecho: darle la espalda al mundo adulto"*.

De esta manera, Facebook sigue siendo la principal vía de comunicación con adultos y jóvenes adultos, pero ya no la forma de interactuar con los adolescentes.

Instagram: Es una red social gratuita en la que el protagonismo está dado a la imagen, siempre tiene que ir en primer lugar una imagen o video y puede incorporarse texto, pero las herramientas de edición son limitadas.

El perfil creado en esta red puede ser de usuario individual o de organización, y el modo es el mismo que en otras redes sociales: los usuarios que siguen a la organización reciben de manera instantánea las publicaciones que esta realiza.

La aplicación cuenta con filtros fotográficos y herramientas de edición de imágenes y videos que permiten mejorar y realzar el contenido a compartir. Las publicaciones pueden ser en la página de la organización o en *Historias*, que son publicaciones efímeras que a las 24 horas desaparecen de la aplicación, también permite subir *Reels*, videos cortos y con efectos y videos a *IGTV*, videos de más de un minuto de duración en una sección que los agrupa.

Wikipedia⁵ cita la información de DataReportal, en donde se afirma que *"en enero de 2020 Instagram era la sexta red social más utilizada a nivel mundial, con alrededor de 1000 millones de usuarios activos mensuales"*. Es la red social que jóvenes y adolescentes toman como propia y que ocupa el lugar -para esta franja etaria- que ocupa Facebook en los adultos. Las empresas y organizaciones han volcado mucha de su actividad a Instagram porque es allí donde se concentra el mayor flujo comercial y de tendencia en la actualidad.

⁴ Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43046214> Fecha de acceso: 23 de febrero de 2020.

⁵ Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Instagram>

Al igual que en Facebook, Instagram cuenta también con su propio servicio interno de mensajes entre usuarios, lo que facilita las comunicaciones y el contacto sin tener que cambiar de aplicación.

Mail: Para definir este servicio tomamos la definición de EcuRed⁶ que dice *“Es un servicio de Red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos”*.

El mail o correo electrónico es un servicio gratuito que distintas compañías ofrecen a los usuarios, las más usadas en este momento son Gmail (de Google), Outlook y Yahoo. La gratuidad del servicio se sustenta con la publicidad que el usuario ve en su pantalla mientras usa este sistema y los correos publicitarios que recibe.

El correo electrónico fue uno de los primeros servicios de internet, continua vigente dado la utilidad de sus características y que es la llave de acceso para registrarse en la mayoría de las páginas web, aplicaciones, equipos y demás. De hecho, para acceder al uso de un teléfono inteligente los usuarios están obligados a tener un correo electrónico de la empresa que brinda el sistema, aunque luego muchos no lo usen efectivamente como una vía de comunicación.

El e-mail permite enviar y recibir comunicaciones que quedan almacenadas en el buzón del usuario y pueden organizarse en carpetas según su propia conveniencia. En las empresas, instituciones gubernamentales y organizaciones los correos electrónicos son notificaciones fehacientes, por lo que muchas de las comunicaciones formales y que deben quedar documentadas se realizan por este medio.

Para acceder el servicio el usuario debe registrarse en cualquiera de estas páginas y darse de alta por primera vez completando un formulario con sus datos y el sistema creará su dirección de correo electrónico con el formato: *nombredeusuario@empresaelegida.com* que se compone de a) un nombre seleccionado por usuario y que no haya sido usado con anterioridad, b) el símbolo @ llamado arroba que significa *en, dentro de* y que es la forma más rápida de reconocer una dirección de e-mail; y c) la dirección web de la empresa seleccionada para el correo.

Las diferentes empresas ofrecen servicios similares y pueden intercambiar correos entre sí o con cualquier otra empresa del mundo. Para enviar un correo electrónico es

⁶ Recuperado de https://www.ecured.cu/Correo_electr%C3%B3nico

fundamental conocer la dirección del destinatario, luego escribir un *asunto* o título que identifique el tema del mensaje y a continuación escribir el texto. Las empresas brindan diferentes herramientas de edición de texto y la posibilidad de adjuntar documentos, imágenes, audios o videos, pero siempre con un límite en cuanto al “peso” de los archivos.

También las empresas incorporan en su servicio una libreta de direcciones en donde es posible registrar a los contactos, servicios de mensajería instantánea para comunicarse con otros usuarios de la misma empresa, carpetas *en la nube* para almacenar contenido en internet y además integración con otros productos de la misma compañía.

Otras redes: Hay un extenso universo de plataformas y aplicaciones que pueden aprovecharse en educación, entre las más relevantes podemos nombrar servicios como Telegram, Signal, Paddlet, y plataformas de aulas virtual como Moodle y Classroom. No se desarrollaron puntualmente para este trabajo porque no fueron empleadas regularmente en los procesos comunicativos del periodo estudiado.

La comunicación para el cambio social

El cambio social y la acción participativa

En palabras de Alfonso Gumucio Dagron las propuestas de comunicación para el cambio social son la contraparte a las estrategias de modernización desarrolladas por la industria norteamericana para favorecer el consumo no solo sus productos, sino también su ideario cultural y político. Nacen en el tercer mundo con las luchas anticoloniales que se dan en sectores tan alejados entre sí como África, Asia y América y las teorías de las dependencias, y *“promueven cambios sociales colectivos antes que individuales, y acciones de comunicación desde las comunidades y no para las comunidades”* (Gumucio Dagron, Comunicación para el cambio social: Clave del desarrollo participativo, 2012, pág. 03). Centran su mirada en que la realidad y el desarrollo de las comunidades no dependen solo de la carencia de conocimiento o información, sino que tienen que ver con el acceso a libertades colectivas, con justicia social y en general con una vida sin opresiones, entre muchos de los temas que mencionan como relevantes.

Desde estas perspectivas teóricas es relevante la participación de los sujetos involucrados en las propuestas comunicativas, el mismo autor nos dice que se *“cuestiona el concepto de un desarrollo que no cuente con la participación de los sectores directamente*

afectados, y promueve la comunicación que haga efectiva la participación comunitaria, particularmente de los sectores más pobres y aislados” (Gumucio Dagron, 2012, pág. 03).

Respecto a la importancia de la comunicación para las distintas comunidades y organizaciones el autor opina que *“el proceso de comunicación ayuda a la organización, fortalece las organizaciones, fortalece la identidad, fortalece el poder político”* (Gumucio Dagron, 2009, pág. 08).

El mismo autor recalca que si bien la teoría de la modernización y la teoría de la participación han recorrido diferentes caminos a lo largo de los años, hubo en algún momento de la década del noventa modelos comunicativos en los que la comunicación con participación social se relaciona también al uso de los medios masivos y las innovaciones tecnológicas.

Sostiene este autor que en la comunicación para el cambio social *“la investigación se centra en la sistematización de experiencias, porque facilita recuperar el conocimiento producido en diálogo social”* (Gumucio Dagron, 2009, pág. 02) y fundamenta también que la acción participativa es el método más adecuado para llevar a cabo investigaciones de este tipo. Al ser consultado por el principio que sustenta esta teoría se refiere al dialogo como eje central y a la participación, como apropiación y no solo como acceso a los medios de comunicación.

La apropiación del proceso de comunicación es fundamental en la comunicación para el cambio social, donde la gente realmente les pierde el miedo a las tecnologías, se apropia de ellas y organiza a su manera su discurso, sus historias, sus narrativas. (Gumucio Dagron, 2009, pág. 05).

Respecto del método de trabajo para investigar en la comunicación para el cambio social destaca que es primordial que lo primero sea la experiencia y que de ella se desprendan las teorías, con métodos participativos que permitan comprender la realidad y adaptarse a las particularidades de cada contexto y con comunicadores que faciliten procesos a largo plazo. También sobre este tema es importante tener en cuenta las palabras del Alejandro Barranquero quien afirma que *“El campo de la comunicación y la educación para el desarrollo requiere una cierta flexibilidad metodológica. El método se construye en comunidad y se modifica en función de los problemas concretos que se vayan originando durante el proceso”* (Barranquero, 2007, pág. 118), entre los puntos que este autor destaca como fundamentales para los procesos de comunicación y educación para el cambio social se encuentran: el interés en el proceso por sobre el producto, que el proceso sea con

participación y apropiación de los mismos participantes, que cada acción sea pertinente a la cultura de la comunidad, que la tecnología empleada sea la adecuada a cada contexto y que se trabaje con objetivos a mediano y largo plazo.

La sistematización de experiencias

Es importante definir el concepto de **experiencia** y para esto son acertadas las definiciones que realiza Oscar Jara Holliday y que lo define como *“procesos históricos y sociales dinámicos”*, atravesados por distintos factores como las características del contexto, las relaciones interpersonales, las acciones voluntarias, las reacciones, los resultados (esperados o no) y todo el plano subjetivo de percepciones, interpretaciones y emociones de los participantes (Jara Holliday, 2011).

El hecho de registrar y dejar sistematizadas las experiencias produce un material concreto en donde se ven reflejados los logros e inconvenientes que el proyecto social atravesó durante su realización, de la suma de cada una de estas situaciones es desde donde se obtiene el aprendizaje, que es en última instancia lo que quedará de cada experiencia para el futuro. Para conceptualizar este procedimiento recuperamos el trabajo de Javier Espitia Viasús quien lo define *“Es un trabajo que aporta a la memoria colectiva, y al reconocimiento de los saberes que están inmersos en las experiencias cotidianas de los diversos actores de un proyecto de carácter social”* (Espitia Viasús, 2014, pág. 168).

La sistematización basa su esfuerzo en encontrar lo *cuantitativo de la realidad*, es decir que prioriza en sus registros la mirada no cuantificable y es una herramienta en auge para dejar constancia del camino recorrido durante el transcurso de un proyecto social, de los logros obtenidos, pero también de los errores y dificultades por las que se atravesó.

Espitia Viasús en su artículo cita las palabras de Bernechea y Morgan (2007) quienes señalan que *“el objeto del conocimiento de la sistematización de experiencias es, precisamente, la experiencia”* y respecto del universo que abarcan estos proyectos, los identifican como proyectos sociales que por sus características y contexto *“requieren intervención rápida y eficaz”* situación similar a la que estudiaremos en este trabajo y que dada la premura en resolver la situación pedagógica al dictarse el aislamiento social, obligó a las instituciones a hacer frente a la situación comunicacional de manera veloz y sin una estrategia fundamentada.

También cita a estas autoras es su definición *“La sistematización de experiencias, justamente, pretende explicitar, organizar y, por tanto, hacer comunicables, los saberes adquiridos en la experiencia, convirtiéndolos, por consiguiente, en conocimientos producto de una reflexión crítica sobre la práctica”* (Espitia Viasús, 2014, pág. 173). Es decir que la sistematización transforma esas experiencias aisladas en un conocimiento que puede compartirse y ser de utilidad para otras comunidades e individuos que transiten una situación similar. Requiere de quien la lleva a cabo una reconstrucción de los procesos y una reflexión crítica que permita construir un nuevo saber.

De Souza plantea que la sistematización de experiencias *“emerge como una práctica específica que puede ser identificada como una forma propia de investigación social, especialmente de investigación educativa”* (de Souza, 2008, pág. 10) y fundamenta estos conceptos en la apropiación de las experiencias por quienes son sus actores y la construcción de sentidos -individuales y colectivos- que permitan la creación de nuevos saberes. También afirma este autor que:

Un nuevo saber no es formulado directamente a partir de la práctica, pero sí del análisis y/o de la interpretación de la práctica a partir de los saberes preexistentes. Son esas ideas previas las materias primas de nuevos saberes. No se formulan nuevos saberes con el simple hacer, mucho menos de la nada. Pero sí a partir de saberes anteriores confrontados con las realidades naturales y culturales; por tanto, a partir de las reflexiones sobre la práctica. (de Souza, 2008, pág. 11).

Los proyectos sociales se dan en el marco de una organización que los avala y buscan responder a una demanda de la comunidad. La necesidad puede ser de tipo material o de tipo simbólica y la intervención se da en las relaciones interpersonales, estableciendo nuevos lazos y formas de comunicación que permiten satisfacer la demanda. Las practicas son de carácter educativo, puesto que implican una acción pedagógica, de aprendizaje.

En relación a la ejecución concreta de la sistematización de experiencias, Oscar Jara afirma que *“Se requieren condiciones personales en quienes la van a realizar, así como condiciones institucionales por parte de la organización que la promueve”* (Jara Holliday, 2011, pág. 06) y desarrolla una guía detallada de los puntos necesarios para llevarla a cabo.

Esta forma de investigación es relevante para el trabajo en las comunidades escolares porque permite revisar las prácticas que normalmente se realizan sin demasiado tiempo para la reflexión y con pocas instancias posteriores de análisis y evaluación. Más aún dadas las circunstancias que vivió la escuela durante el A.S.P.O. en el ciclo 2020, cuando los equipos

directivos debieron generar vías de comunicación a distancia que permitieran sostener el vínculo pedagógico, mientras todo el contexto educativo se modificó de un día para otro, sin contar con tiempo de preparación o posibilidad de trazar un plan de trabajo que contemplara todos los aspectos involucrados.

Respecto a su vinculación con el trabajo de la comunicación social *“la sistematización implica necesariamente la puesta en marcha de estrategias de comunicación para divulgar sus resultados, ya sea a través de la producción de documentos, publicaciones y otros materiales de comunicación (impresos o audiovisuales)”* (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), 2004, pág. 20).

Gumucio Dagron plantea su visión a cerca de las características del comunicador que es necesario para afrontar el desafío de comunicar para el cambio social y lo diferencia de los periodistas, tomamos sus palabras que realizan un rico aporte al respecto:

Lo que nosotros hemos planteado a través de todo esto de la comunicación para el cambio social es que necesitamos estrategias de la comunicación. Y ahí hacemos bien la diferencia entre lo que son los periodistas y lo que son los comunicadores. ¿Cuál es la diferencia entre el periodista y el comunicador?, el comunicador tiene una visión de largo plazo, es un facilitador de procesos, mientras que el periodista es un ejecutor que puede elaborar mensajes y que piensa más en el corto plazo, en lo inmediato. Entonces nosotros estamos haciendo la apuesta por el comunicador para el cambio social, un comunicador que tiene una visión estratégica. (Gumucio Dagron, 2012, pág. 12)

En síntesis, a los efectos de este trabajo, adoptaremos la perspectiva de Gumucio Dagrón sobre la comunicación para el cambio social, la apropiación de los procesos comunicativos y la importancia de recuperar el conocimiento producido en el diálogo social y en la experiencia de la comunidad. Será a partir de la triangulación de las prácticas, los aprendizajes y el análisis crítico posterior que se construirán saberes aplicables a otras comunidades y situaciones similares.

En el análisis aplicaremos las nociones de Espitia Viasús sobre la sistematización de experiencias, quien plantea la importancia de recuperar, organizar y sistematizar las prácticas a fin de generar un registro narrativo de las acciones realizadas que sirva de apoyo a la memoria colectiva y sea un legado al futuro de saberes explícitos y comunicables.

Cuarto capítulo: Marco Metodológico

Perspectivas de la investigación

Dadas sus características y objeto de estudio, esta investigación se enmarca en una perspectiva cualitativa de la investigación social. La escuela y su práctica comunicacional así lo requieren y esto se fundamenta en una de las definiciones del método cualitativo que define Sampieri y que dice:

El proceso de indagación es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en "reconstruir" la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006).

Específicamente para este trabajo final se empleará la metodología de trabajo de **sistematización de experiencias**, para la que recuperamos el concepto de Jara “*La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas*” (Jara Holliday, 2011, pág. 04).

Desglosando la definición anterior podemos decir que el proceso consiste en recuperar los testimonios, la información y los datos de la experiencia transitada por una comunidad o grupo social, que luego serán reconstruidos ordenadamente siguiendo un eje o tema central a modo de guía. Los datos ya sistematizados se interpretan desde una mirada crítica para luego formular conclusiones que permitan generar conocimiento y hacerlo comunicable hacia el futuro.

El mismo autor precisa la sistematización como “*una práctica específica, de corte dialéctico, interpretativo, crítico e histórico; orientada al enriquecimiento y profundización permanente*” (Jara, 2006, pág. 173).

La sistematización de experiencias se clasifica en *retrospectiva*, *correctiva* y *prospectiva* según el momento de inicio de la investigación respecto de la experiencia a analizar. En este trabajo en particular se realizará una **sistematización retrospectiva** puesto que se realizará una vez que la experiencia a estudiar ha concluido. Implica reconstruir los hechos con una visión global, seleccionando de todo el material disponible el más adecuado para lo que se pretende analizar.

La Guía Metodológica de Sistematización de Experiencias (2004) también afirma que en tipo de estudio los resultados están dirigidos a “*mejorar futuras intervenciones similares*”, es decir que tienen por objetivo servir de fuente de aprendizaje a quien vaya a transitar experiencias del mismo tipo en el futuro.

El objeto de estudio de este trabajo final son las estrategias comunicativas que tuvo que desarrollar la escuela para afrontar el aislamiento social preventivo y obligatorio dentro del ciclo lectivo 2020, manteniendo el vínculo con su comunidad educativa y sosteniendo el contexto pedagógico.

El interés principal se centra en recuperar esta experiencia y a través de su análisis generar una memoria que permita visualizar de manera global las estrategias generadas para comunicarse con los diferentes actores escolares, los factores que debieron tenerse en cuenta en cada caso y las herramientas que se eligieron o descartaron en cada oportunidad.

Esta investigación tiene como finalidad proyectar un instrumento que sirva de guía y que optimice la toma de decisiones y el plan de trabajo de quien atravesase situaciones similares de educación en instancias de no presencialidad o bimodalidad, sean docentes o instituciones las que necesiten de este recurso.

Técnicas y herramientas de recolección de datos

Como se dijo anteriormente, este es un estudio retrospectivo, es decir que se realiza luego de que la experiencia que se va a estudiar ha finalizado; y, siendo el eje de interés las estrategias comunicacionales que efectivamente se realizaron, el acceso a los datos proviene principalmente de fuentes documentales.

Son fuentes de información primaria porque son materiales producidos por los propios actores de la experiencia, de primera mano y sin interpretaciones de intermediarios. Están redactadas con su lenguaje específico, su mirada sobre cada actividad y fueron desarrollados durante el periodo de tiempo analizado.

Para llevar a cabo esta investigación se contó en primer lugar con el acceso a la **bitácora del equipo directivo** de la escuela, en donde se ven relatadas casi a diario todas las actividades realizadas desde la gestión escolar. Es un valioso material documental que permite visualizar el vínculo pedagógico e incluye cronogramas de trabajo, comunicados de la superioridad, agenda de las reuniones realizadas, mensajes enviados, testimonios de

Las comunicaciones se agruparon en primera instancia por destinatario y se consignaron -ordenados cronológicamente y separados por etapas del ciclo lectivo- los canales empleados, la situación comunicativa, los temas, fragmentos destacados y otra información relevante. Se buscó registrar momentos significativos en donde se vieran específicamente las opciones comunicacionales, el ritmo de estas comunicaciones y sus aciertos y desaciertos. Organizar la información de manera detallada requiere de tiempo y dedicación, pero permite profundizar el análisis posterior.

La sistematización de las estrategias comunicacionales permitió luego realizar una reconstrucción precisa y detallada de una suma de actividades que en la urgencia cotidiana se pierden de la mirada global. Agrupando las acciones bajo un mismo criterio se formaron bloques ordenados de información simplificada desde los cuales comenzar con el análisis puntual.

Las publicaciones en las redes sociales se registraron exhaustivamente y se volcaron también sobre una matriz, se reservaron copias y capturas de publicaciones relevantes para el eje analizado. Estos datos así ordenados se sumaron al resto de la información que luego fue analizada.

Entrevistas

Si bien las entrevistas no fueron la fuente de información principal, si constituyeron un soporte de diagnóstico y un elemento enriquecedor al momento de realizar un análisis interpretativo y crítico de la experiencia.

Entre las definiciones de entrevista, la más adecuada a la realidad de este trabajo final es la que nos brinda el *Manual de investigación en ciencias sociales* y que dice:

Las entrevistas exploratorias no tienen por función verificar las hipótesis ni recolectar o analizar datos precisos, sino más bien abrir pistas de reflexión, ampliar horizontes de lectura, tomar conciencia de las dimensiones y los aspectos de un problema, en los cuales el investigador no pensó de manera espontánea. (Quivy & Carnpenhoudt, 2005, pág. 73).

Se realizaron entrevistas con la directora de la escuela, con miembros del equipo de coordinación y del personal docente que aportaron datos significativos para comprender las distintas situaciones comunicativas. Las palabras de quienes atravesaron esta experiencia

como protagonistas aportan matices y riqueza a la reconstrucción de todo el trabajo realizado por la escuela, que de otra forma se quedaría solamente en lo mecánico de la comunicación.

Fueron entrevistas abiertas, sin un temario estructurado y que permitieron ir adecuando las preguntas a las propias respuestas del entrevistado para registrar información de interés para la investigación, arrojando como resultado puntos de vista y categorías que de otra forma hubiesen sido difíciles de descubrir. Estas entrevistas apropiadas para el método cualitativo de investigación en ciencias sociales *“deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidos por la perspectiva del investigador o por los resultados de otros estudios”* (Creswell 2005 citado por Sampieri 2006, pág. 597).

Existieron múltiples instancias de entrevista y diálogo, de acuerdo a las dudas o los interrogantes que fueron surgiendo al momento de elaborar este trabajo. A partir del análisis de estas entrevistas se elaboraron los cuadros que luego fueron usados para analizar la bitácora del equipo directivo, las publicaciones en redes sociales y el resto de la documentación a la que se tuvo acceso.

Quinto capítulo: Descripción y análisis de los datos obtenidos

Bitácora del equipo directivo

En primer lugar, se realizó el análisis de la *Bitácora del Equipo Directivo*, para esto se creó un documento en el que se organizaron las actividades comunicativas (ver Anexo). Los datos obtenidos de la bitácora se complementaron con conocimientos propios de la función de quien escribe, por haber transitado muchos de los hechos como participante; también se requirió información al resto de los actores en entrevistas y consultas recurrentes para aclarar dudas y profundizar en la comprensión de cada uno de los momentos que se reconstruyen en este trabajo final.

Se clasificaron las comunicaciones en distintos cuadros, uno por cada destinatario: **Profesores, Equipo de Gestión, Estudiantes, Familias, Otros** (son las comunicaciones realizadas con otros actores educativos externos que era importante consignar) y otro cuadro para **Acciones**, en donde se asentaron los hechos y acciones puntuales que hicieron a la actividad comunicativa de la escuela durante el periodo analizado.

En los cuadros de sistematización se organizaron las comunicaciones en columnas, en la primera se clasificaron según la plataforma elegida para realizarla (**Whatsapp, Zoom, Meet o Mail**) y se programó un formato condicional que permitiera otorgar a cada plataforma un color determinado para simplificar el análisis posterior. En la segunda columna se establecieron las **Situaciones** concretas, es decir de que se trató esa actividad y en la tercera se consignaron escuetamente los **Temas** tratados. (Ilustración 2).

En el formulario correspondiente a Acciones la clasificación fue distinta y se ordenó en primer lugar por **Recursos** empleados para cada acción, en donde se especificaron las tecnologías, las plataformas o los servicios que se emplearon. En la segunda columna se indicaron específicamente las **Actividades** concretas y en la tercera se consignó quien fue el **Encargado** de llevar a cabo esta acción. (Ilustración 3).

Ilustración 2. Cuadro de sistematización

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo		
Destinatarios: Profesores		
Primera Etapa		
Plataforma	Situación	Temas
Whatsapp	Presentación del grupo. Solo administradores.	Clases a distancias. Datos técnicos.
Whatsapp	Consulta por forma de comunicación	web Tu Escuela en Casa
Whatsapp	Información sobre Bitácora Virtual	Recomendaciones
Whatsapp	Dificultades tecnológicas de estudiantes	Información general sobre la situación
Whatsapp	Trabajos recibidos	Se pide confirmación de recepción para los estudiantes
Whatsapp	Estudiantes con NEDD (necesidades educativas derivadas de la discapacidad)	
Mail	Carga de Registro de Evaluación	Instrucciones y recomendaciones de uso
Whatsapp	Situación personal	Agradecimientos
Whatsapp	Información sobre reuniones	Profesores y de jefes de departamento
Zoom	Reunión jefes de departamento	Cuadernillos Nación. Tercer materia. NEED. Bitácora y Registro de Evaluación
Zoom	Reunión departamento de Matemática	Escucha a docentes. Pautas de uso de los

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3. Sistematización de Acciones

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo		
Otras actividades comunicacionales		
Recurso	Actividad	Encargado
Teléfonos celulares	Contratación de 2 líneas con fondos de cooperadora	
Grupos de Whatsapp	Creación de un grupo por curso con adultos responsables (Familia)	Preceptores y coordinadoras
Grupos de Whatsapp	Creación de un grupo por curso con estudiantes	Preceptores y coordinadoras
Google Drive	Creación de una carpeta de Clases Remotas con subcarpetas por curso y link para compartirlo	Ayudante técnica
Grupos de Whatsapp	Creación de grupos con profesores: todos, por curso, por área y jefes de departamento	Equipo directivo
Grupos de Whatsapp	Reactivación del grupo Equipo317 para el equipo de gestión: directivos, preceptores, coordinadoras y ayudantes técnicos.	Equipo directivo
Google Drive	Creación de una carpeta de Bitácora Virtual, con una planilla por curso en donde los docentes dejen registro del desarrollo de clases y la respuesta de los estudiantes.	Ayudante técnica
Teléfonos celulares	Contactar a estudiantes por Tercer Materia	Equipo directivo
Mail	Reporte sobre estudiantes sin contacto con la escuela	Preceptores
Google Drive	Creación de instrumento Registro de Evaluación por curso	Ayudante técnica
Google Forms	Encuesta para estudiantes: percepciones sobre el aislamiento y el trabajo virtual	Coordinadoras

Fuente: Elaboración propia

Organización comunicativa

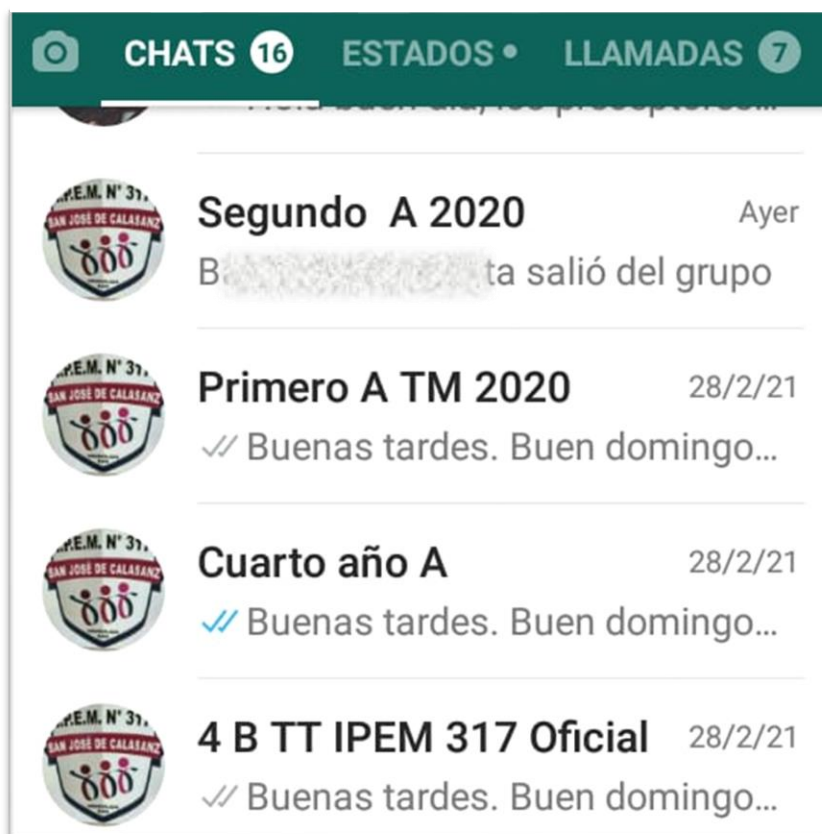
Cómo se relató en el marco referencial de este trabajo, el paso de la actividad presencial al aislamiento no fue paulatino ni planificado, en medio de un escenario lleno de dudas e incertidumbres se conocían algunas informaciones a través de los medios de comunicación masivos y eran pocas las certezas que podían comunicarse oficialmente

mediante la vía jerárquica escolar. Visto lo que estaba sucediendo en otros países, desde la escuela se sospechaba que posiblemente se suspendieran por un tiempo las actividades, pero la orden de cerrar el edificio escolar no llegó anticipadamente, sino que de un momento a otro hubo que efectivizarla.

La Resolución 108/2020 del Ministerio de Educación de la Nación con fecha del 15 de marzo de 2020 estableció que desde el día 16 de marzo y por un lapso de catorce días se suspendieran las clases presenciales en todas las escuelas y niveles del país, pero permaneciendo los establecimientos abiertos y concurriendo el personal a realizar desde allí el trabajo a distancia con los estudiantes. Situación revocada por el Decreto Presidencial N° 297/20 del 19 de marzo que instauró el A.S.P.O. por quince días en todo el país y por el que se suspendió el trajo presencial y se limitó el desplazamiento de la ciudadanía, en pos de prevenir y minimizar los contagios de COVID-19.

Ante ese panorama de incertidumbre desde el día 12 de marzo la dirección del I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz” fue realizando acciones preventivas que permitieran establecer vías de comunicación con los miembros de la comunidad educativa. En primer lugar y previa autorización de la Asociación Cooperadora de la escuela, se contrataron dos líneas de telefonía celular para sendos equipos donados por profesores de la escuela. Un equipo para comunicarse con el turno mañana y otro con el turno tarde. Se solicitó a los preceptores que agendaran al adulto responsable de cada estudiante y crearan un grupo con las familias de cada curso. En todos los grupos creados se agregaron los teléfonos particulares de la directora, la vicedirectora, las coordinadoras de curso y el preceptor correspondientes en la categoría de administradores. Los grupos se identificaron con el escudo de la escuela, para simplificar su identificación por parte de todos los miembros. A lo largo del análisis estos grupos serán considerados como comunicación con **familias**, ya que sus integrantes son los padres, madres o tutores de los estudiantes de la escuela. (Ilustración4).

Ilustración 4. Grupos de Whatsapp por curso



Fuente: Captura de pantalla

También se creó un grupo por curso integrado por el preceptor, las coordinadoras de curso y tres **estudiantes** referentes, elegidos por su disposición a colaborar y que harían de nexo con sus compañeros para canalizar dudas o dificultades de trabajo. Esto fue pensado para organizar las comunicaciones y evitar grupos numerosos en donde se traspasaran los límites de la función para la que habían sido creados, por experiencias anteriores los grupos de adolescentes requieren de mucho trabajo de orden y control para evitar discusiones, ofensas, música, videos y stikers en cantidades que dificultarían el trabajo en un momento tan complejo. Además de estos grupos con estudiantes cada preceptor y cada coordinadora mantuvo el contacto directo con los jóvenes y recurrió a los mensjaes privados en situaciones puntuales de cada uno de ellos. En este trabajo se se analizaron las comunicaciones desde la escuela como institución y por lo tanto llevadas a cabo por la gestión directiva como agente, las comunicaciones privadas de cada uno de los docentes con sus estudiantes no se desconocen pero no se incluyen a menos que sean relevantes para la mirada global.

Para establecer comunicación con los **profesores** de la escuela la directora creó desde su teléfono personal distintos grupos de Whatsapp. En todos los grupos participan la directora y la vicedirectora y fueron organizados de acuerdo a distintas categorías:

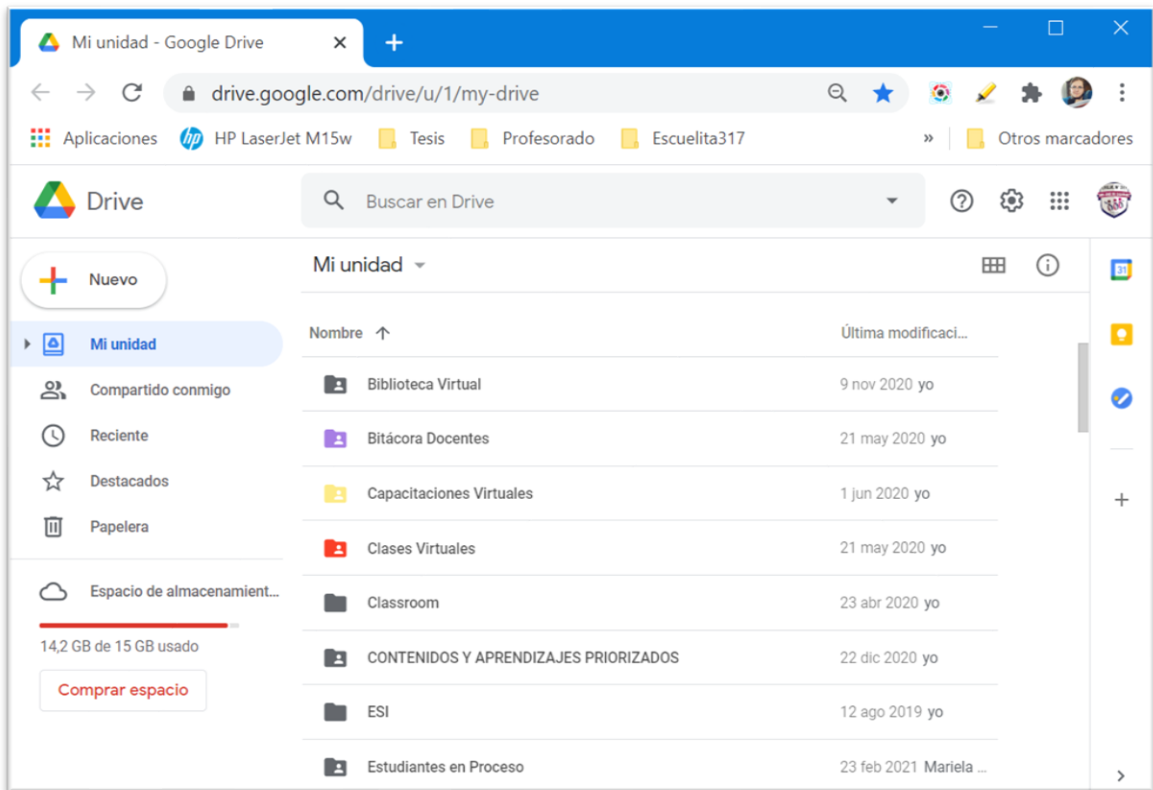
La herramienta elegida para el intercambio de documentación y trabajo colaborativo con todo el personal de la escuela fue *Google Drive*, ya que ofrece amplias posibilidades al reunir los documentos de Google Docs (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y más), también permite trabajar con formularios en Google Forms que arroja estadísticas y análisis automáticos de los datos; y muchas otras funciones que se encuentran disponibles en un mismo lugar y son fácilmente compartibles para trabajar de manera conjunta entre distintas personas.

El circuito para el desarrollo y envío de las clases de cada espacio curricular se organizó primero, enviando desde el equipo directivo un mail a los profesores con las indicaciones para realizar la presentación de cada clase en un modelo unificado y siguiendo los lineamientos pedagógicos establecidos. Las clases deben ser armadas y enviadas al mail de la institución.

Una vez recibido el material, directora y vicedirectora lo organizan y lo envían al grupo de familias del curso correspondiente. La vicedirectora a los cursos del turno mañana y la directora a los grupos del turno tarde. Luego de enviadas las clases por Whatsapp la ayudante técnica de dirección se ocupa de subir las clases a Google Drive, en donde se creó una carpeta llamada **Clases Virtuales** con una subcarpeta para cada curso, dentro de cada curso se generaron las carpetas correspondientes a cada espacio curricular y en estas carpetas se fueron cargando las clases y materiales que los profesores desarrollaron para el trabajo de los estudiantes. Los links de acceso que permitían la lectura, descarga o impresión de las clases de cada curso fueron socializados con los docentes y el equipo de gestión y enviados a los grupos de familias y de estudiantes correspondientes. (Ilustraciones 6 y 7).

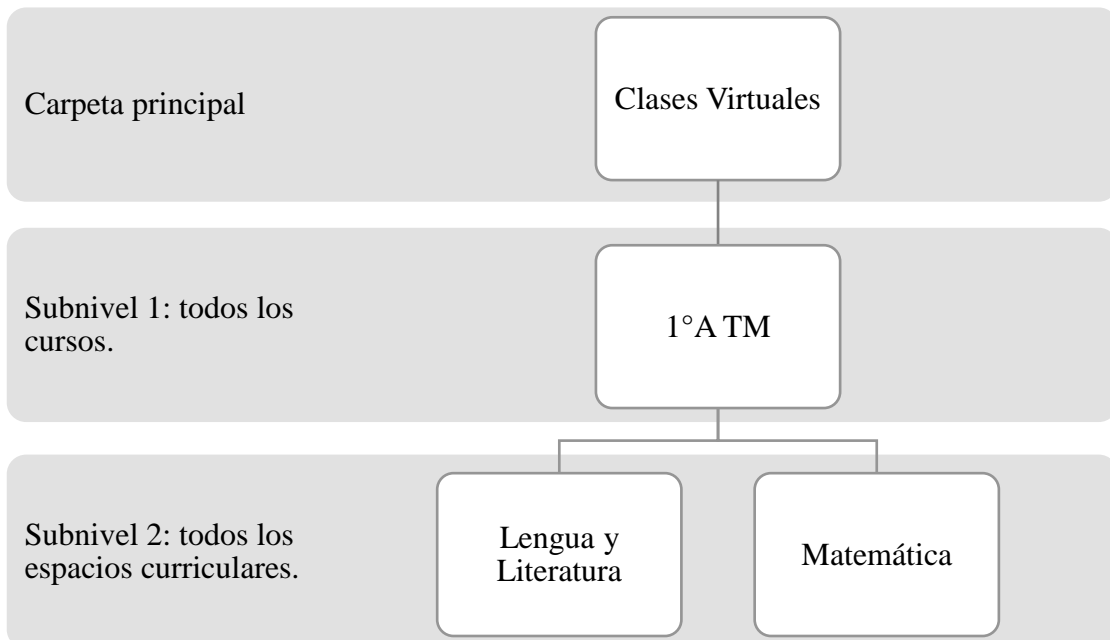
En la primera mitad del año los envíos se realizaron de manera paulatina, de a pocas clases por vez, y en lo posible respetando el horario de cursada de cada grupo. Esto se evalúa con los comentarios y pedidos de las familias -que se realizaron a los directivos por los grupos de Whatsapp- y se modifica en la segunda etapa, comenzando a enviarse todas las clases de la semana juntas y a la vez. De esta manera se optimiza para las familias el tiempo de conectividad, ya no necesitan chequear todo el tiempo si hay mensajes o nuevas clases y se facilita la situación del desplazamiento para imprimirlas para quienes así lo necesitan. Al ser todo en un solo día y horario el material está disponible para ser administrado según las necesidades de cada familia en particular.

Ilustración 6. Google Drive de la escuela



Fuente: Captura de pantalla

Ilustración 7. Organización de las Clases Virtuales



Fuente: Elaboración propia

Se creó una carpeta llamada **Bitácora Docentes**, en donde se generó una hoja de cálculo para cada curso con pestañas para cada espacio curricular y una pestaña de

seguimiento para los preceptores. En la pestaña de cada espacio curricular el docente debía consignar el número de clase y los siguientes indicadores:

- **Objetivos de la clase** (contenidos y aprendizajes centrales abordados)
- **Criterios/indicadores considerados para la evaluación**
- **Recursos tecnológicos empleados como material didáctico** (aquellos que se incorporan a fin de facilitar la comprensión de los contenidos y el desarrollo de capacidades)
- **Valoración de producciones de los estudiantes** (porcentaje de estudiantes que devolvieron la actividad resuelta, porcentaje de estudiantes que lograron resolver adecuadamente las consignas, dificultades/obstáculos que se presentaron, aspectos positivos, aspectos a mejorar, etc.)
- **Nómina de estudiantes que no devolvieron la actividad resuelta**

Este registro se generó como instrumento de trabajo en común, reemplazando los instrumentos en papel que se usan habitualmente en la escuela y que permiten a todos los actores involucrados en el proceso pedagógico mantenerse informados y actualizados sobre la situación de cada curso y de cada estudiante, y que en situación presencial son: registro del preceptor, libreta del profesor, libro diario y cuaderno de seguimiento.

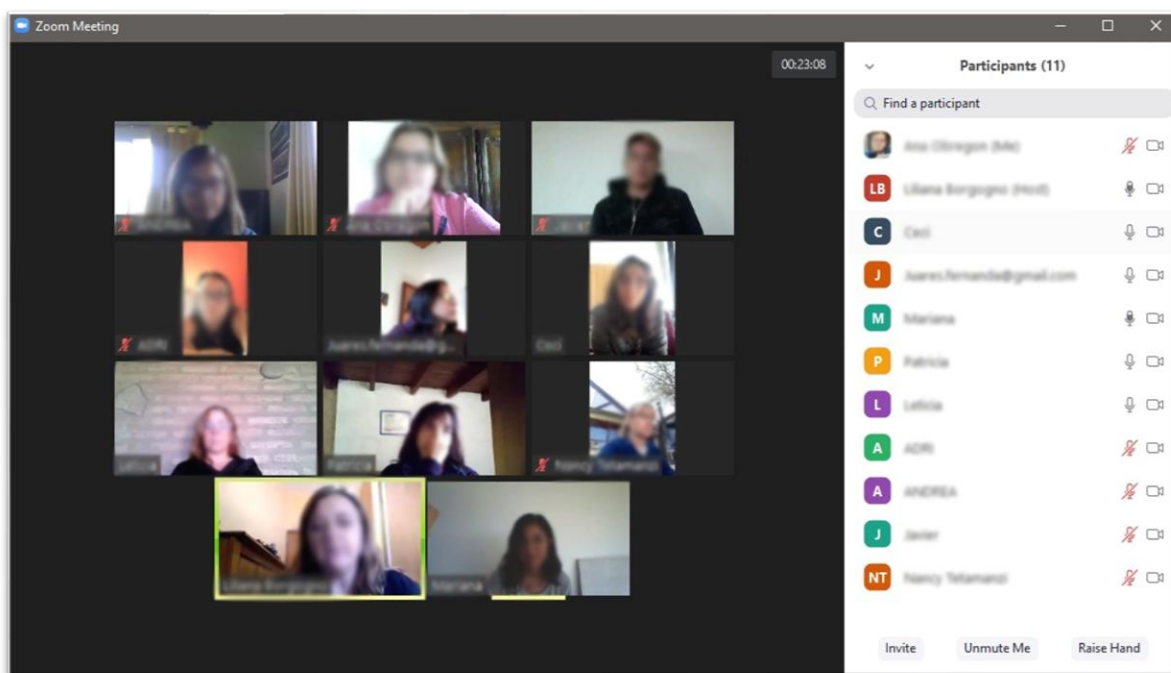
A lo largo del ciclo lectivo se fueron generando diversas carpetas y documentos compartidos que permitieron realizar un trabajo coordinado y simultáneo entre todo el personal docente de la escuela. El detalle de estos materiales se consignará específicamente en cada uno de los niveles organizativos analizados.

Comunicación con el equipo de gestión

Para mantener el contacto diario con el equipo de trabajo (directivos, secretaría, preceptores y coordinadoras de curso) se intensificaron las comunicaciones diarias en el grupo de Whatsapp Equipo 317, haciéndose mucho más frecuentes y regulares que en épocas anteriores, en donde solo se compartía información urgente o muy puntual. Por ese medio se transmitieron pautas de trabajo y consignas a cumplir, se socializaron informaciones y se lograron acuerdos para cumplir con los objetivos de la escuela. Este grupo también cumplió la función de resguardo documental de todo lo realizado durante el año. Fue vía de distribución de documentos y material para trabajar que quedaron disponibles en la sección de archivos y a los que se podía recurrir con posterioridad.

Durante la primera etapa del año las videollamadas de este grupo se realizaron vía Zoom, herramienta que presentó algunas dificultades respecto a actualización y ejecución en las netbooks entregadas por el gobierno y que en muchos casos son la herramienta de trabajo del personal docente y por lo cual algunas personas no pudieron participar normalmente de las reuniones. Otros inconvenientes tuvieron que ver con la configuración de sonido, pero fueron subsanados y permitieron un normal desarrollo del encuentro. Las reuniones se convocaron cuando fue necesario compartir información relevante y que se refería directamente a las acciones y modalidades de trabajo (reunión con inspección, órdenes de superioridad, etc.). Contaron con un tiempo destinado a escuchar a los participantes a cerca de la evolución de su trabajo específico, las sugerencias que quisieran realizar al equipo directivo y todo lo que desearan compartir con el grupo.

Ilustración 8. Reunión de equipo de gestión



Fuente: Captura de pantalla

Las videollamadas entre el equipo directivo y las coordinadoras de curso se realizaron vía Whatsapp, ya que esta herramienta le resultaba más práctica a este equipo de trabajo por su sencillez de uso; y al ser un grupo reducido no había impedimentos técnicos para emplearla.

En la segunda etapa del año se optó por realizar las videollamadas grupales vía Google Meet, porque esta herramienta se usa directamente en el navegador de la computadora y no es necesario instalar ningún programa específico. Puede usarse sin

dificultades en las netbooks algo más antiguas del plan Conectar Igualdad entregadas por el gobierno nacional a estudiantes y docentes entre los años 2011 y 2014 en esta escuela.

Respecto al seguimiento y contacto con los estudiantes, se realizaron reuniones específicas por turno para trabajar cuestiones puntuales de organización y trabajo, focalizando en el acompañamiento para la entrega de clases adeudadas y la revinculación de los jóvenes que no se habían comunicado con la escuela. Para esto se trabajó con el equipo de preceptores, quienes se abocaron a contactar con los estudiantes y sus familias y a buscar el modo de facilitar a los jóvenes el acceso al material de estudio y al contacto con los docentes para ayudarlos con las tareas. Este trabajo implicó que en varias oportunidades debieran realizarse relevamientos con datos precisos y actualizados al momento de entrega, debiendo coordinarse los plazos y modalidades de trabajo con frecuencia.

En esta etapa se abrieron tres mesas de exámenes remotos para materias previas y libres, en los meses de septiembre, octubre y noviembre. Lo que implicó un arduo trabajo organizativo en el que el equipo directivo transmitía constantemente información y coordinadoras y preceptores eran los encargados de hacerlas llegar a los estudiantes, de canalizar las consultas y recordarles los plazos correspondientes a inscripciones para rendir, entrega de trabajos previos, etc.

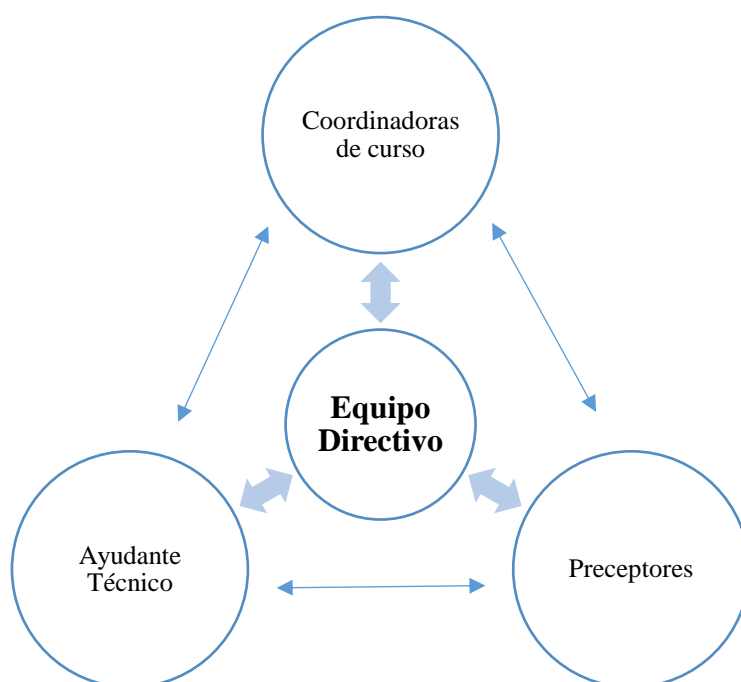
Se socializaron informaciones y novedades transmitidas desde la superioridad, se informó sobre fecha de entrega de módulos alimenticios PAICOR y se difundió una gran cantidad de información para hacer llegar a los estudiantes y las familias por los grupos específicos de cada curso.

Análisis y valoración. Retomando el concepto de las redes formales de comunicación (Teixidó I Saballs, 1999) podemos ver que las comunicaciones dentro del equipo de gestión responden a la modalidad *en estrella*, que implica que desde el equipo directivo partieron las comunicaciones a todo el resto de los miembros del grupo. Sin embargo, al emplear como vía principal de comunicación un grupo abierto de Whatsapp, la comunicación entre todos los participantes también estuvo presente y fue de utilidad para el trabajo que se realizó.

Se presentaron dificultades de tipo técnicas, puesto que algunos de los participantes no tuvieron disponible en determinados momentos o equipos o conectividad y, si bien esto en algún momento fue subsanado, también implicó que cierta parte de las comunicaciones debieron duplicarse y compartirse por otras vías para que todos los miembros del equipo accediesen a la información necesaria para desarrollar su trabajo.

Por otra parte, las comunicaciones entre los miembros de este equipo de trabajo -a diario vía Whatsapp y en situaciones puntuales con videollamada- también fueron instrumento de cohesión del grupo, manteniendo y reforzando los vínculos sociales que de otra forma hubieran sido muy dificultosos. No solo fue un espacio de distribución vertical de información sino un punto de encuentro en donde comentar las situaciones diarias de trabajo, en donde sus participantes pudieron brindar sugerencias o pareceres y en donde se lograron acuerdos para el desarrollo de la actividad cotidiana.

Ilustración 9. Comunicación con Equipo de Gestión



Fuente: Elaboración propia

Las observaciones y sugerencias del equipo de gestión se tuvieron en cuenta para la organización de las actividades docentes, para el trabajo con los estudiantes y para toda acción a desarrollar en la escuela. Se valoró su contacto constante con los estudiantes y el conocimiento de primera mano de la realidad de los jóvenes y las familias. De estas sugerencias surge, por ejemplo, el hecho de dejar de enviar las clases en grupos de tres o cuatro espacios curriculares cada pocos días, ya que esto complicaba a las familias que debían desplazarse para tener conectividad, o que tenían un solo teléfono para varios estudiantes o que necesitaban el material impreso y con la dificultad para desplazarse del A.S.P.O. tenían que buscar donde imprimirlas varias veces a la semana; y se opta por realizar el envío de todas las clases correspondientes a la vez, cada quince días para facilitar la organización de las familias.

También en el equipo de gestión sugiere agregar a la Bitácora Docente una primera hoja con la lista de los estudiantes del curso y espacio para que preceptores y coordinadoras consignen la situación particular de cada uno, los contactos e interacciones con la familia y todo lo que fuera relevante para mantener la información sobre los jóvenes actualizada y al alcance de todos los docentes.

Comunicación con los profesores

Organizados todos los grupos de Whatsapp correspondientes a los profesores que se refirieron con anterioridad (todos, jefes de departamento, por áreas y por cursos), y para optimizar su uso, se optó por que el grupo con todos los profesores de la escuela fuese configurado a modo de que solo los administradores -directora y vicedirectora- pudieran escribir, para evitar intercambios extensos que diluyeran el objetivo de transmitir información y que generaran inconvenientes en algunos de los participantes. Las consultas y aclaraciones particulares se realizaron por privado.

Se compartieron vía Whatsapp las instrucciones y links para completar los instrumentos de registro, como Bitácora Docente y Registro de Evaluación. Sobre estos instrumentos se trabajó en reiteradas oportunidades, estableciendo plazos para cumplir determinados objetivos.

Se socializó con los docentes de cada curso la información disponible sobre estudiantes con dificultades tecnológicas para realizar las actividades y posibles estrategias de ayuda, así como información sobre estudiantes con necesidades educativas derivadas de la discapacidad (N.E.D.D.) para adecuar el material de estos jóvenes a sus necesidades.

Luego de las primeras clases enviadas se detectó que los estudiantes desconocían si el docente había recibido o no el trabajo, por lo que se solicitó a los profesores que confirmaran a los jóvenes la recepción del material aun cuando no estuviera corregido. Este hecho agilizó las comunicaciones y evitó que algunos estudiantes dejaran de enviar sus producciones por no saber que había sucedido con las clases anteriores.

A lo largo de la primera etapa del año se realizaron videollamadas por Zoom en tres pasos, presentándose las dificultades mencionadas anteriormente para algunos docentes. (Tabla 5).

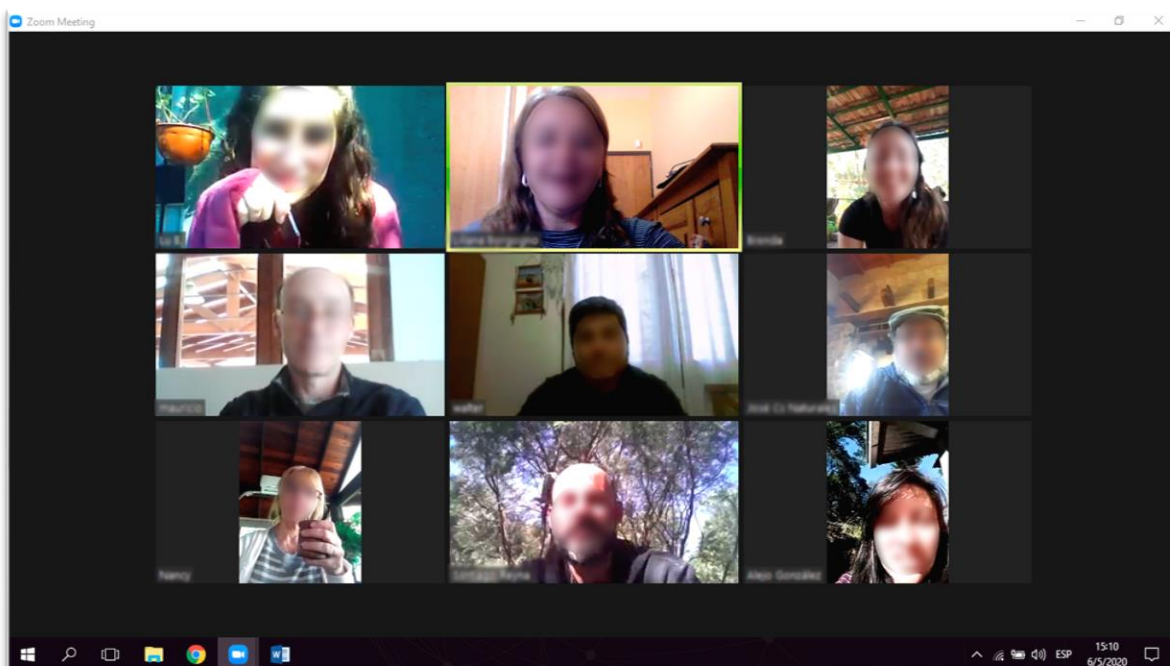
Tabla 5. Reuniones con docentes por etapa

1° paso: Jefes	2° paso: Departamentos	3° paso: Cursos
Jefes de departamento	Matemática	1°A TM
	Lengua y Literatura	2°A TM
	Lengua Extranjera Inglés	3°A TM
	Orientación en Cs. Soc.	4°A TM
	Ciencias Sociales	5°A TM
	Ciencias Naturales	6°A TM
	Educación Física	1°A TT
	F.V.T. y Educ. Tecnológica	1°B TT
	Educación Artística	2°A TT
		3°A TT
		4°A TT
		5°A TT
		6°A TT

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, se realizó por este medio una reunión con los jefes de departamento en donde se transmitió información sobre la entrega de cuadernillos del Ministerio de Educación para estudiantes sin conectividad, se lograron acuerdos de trabajo referidos a estudiantes con tercer materia y su forma de acreditación y se puntualizó el modo de trabajo con los jóvenes con N.E.D.D.. También se explicó detalladamente el uso de los instrumentos de registro para que estos docentes pudieran resolver o canalizar las dudas de cada uno de los integrantes de los departamentos. El trabajo extenso con los jefes de departamento permitió que estos cumplieran la función de voceros del equipo para con sus colegas y que a su vez pudieran acercar a los directivos las inquietudes del plantel docente. (Ilustración 9)

Ilustración 10. Reunión con jefes de departamento



Fuente: Captura de pantalla

Luego de la reunión con los jefes de departamento se fueron desarrollando las reuniones particulares para cada uno de los nueve departamentos o áreas de la escuela (Matemática, Ciencias Sociales, Lengua Extranjera Inglés, Orientación en Ciencias Sociales, Ciencias Naturales, Educación Física, Lengua y Literatura, Formación para la Vida y el Trabajo y Educación Tecnológica, y Educación Artística).

Las reuniones se efectuaron vía Zoom y en primer se lugar propició un espacio de escucha para que los profesores pudieran plantear sus inquietudes y conversar sobre esta situación laboral de emergencia, tan diferente a la habitual. Recibir la devolución por parte de los docentes permitió al equipo directivo adecuar determinados modos de trabajo a las necesidades específicas de los profesores. Se transmitieron pautas de uso sobre los instrumentos de registro de información cargados en la cuenta de Google Drive de la escuela, explicando no solo los datos pedagógicos específicos sino algunas cuestiones técnicas y derivando las consultas más complejas a la ayudante técnica encargada de resolverlas.

Estas reuniones demandaron de mucho tiempo de trabajo y planificación, porque si bien había información igual para transmitir a todos los grupos, también se analizaron y resolvieron inconvenientes puntuales de cada departamento en particular.

Concluidas las reuniones por departamento se comenzó a trabajar en las reuniones de docentes por curso, cada uno de los profesores de los trece cursos de la escuela fue

convocado con anterioridad a una videollamada por Zoom en donde participaron también directora, vicedirectora, coordinadoras de curso y el preceptor correspondiente. En estas reuniones se trabajó detenidamente sobre la situación de algunos estudiantes que requerían poner en conocimiento determinada información y establecer acuerdos entre todo el grupo de profesores del curso. Se dieron pautas de trabajo para con los instrumentos de registro de información y se compartió un cronograma tentativo de plazos, para que los docentes pudieran organizar sus propios tiempos de trabajo pedagógico con los estudiantes.

Se completó la etapa transmitiendo información por Whatsapp e instando a realizar una reflexión sobre el gran valor del trabajo realizado durante el tiempo transcurrido y su impacto a futuro. Se plantearon algunos ajustes a realizar en el periodo siguiente.

En la segunda etapa del ciclo lectivo la plataforma para realizar videollamadas fue cambiada a Google Meet, porque al igual que sucedió con el equipo de gestión, muchos docentes comentaron que ese medio les resultaba más simple y que funcionaba mejor en los diferentes equipos que usaban para trabajar.

Se comenzó con las reuniones de departamento, en donde se compartieron pautas de trabajo generales a todos los docentes y específicas a cada espacio curricular y se informó a los docentes de las novedades y resoluciones vigentes para el trabajo a distancia. Se escucharon las propuestas de los profesores y luego se efectuaron ajustes en los instrumentos de trabajo de acuerdo a las devoluciones recibidas. La reunión con jefes de departamento se realizó luego de las reuniones particulares, dando tiempo a los docentes de analizar los cambios a nivel pedagógico y de plantear sus dudas para que los jefes de departamento transmitieran al equipo directivo. Se expusieron los lineamientos de trabajo para la segunda mitad del año.

A lo largo de toda la etapa se realizaron diversas reuniones por videollamada con docentes organizados de distintas maneras:

- Con profesores de educación física para organizar las actividades del Día de la Primavera y del Estudiante, planeando modos de participación de los estudiantes.
- Con docentes tutores de Nuevo Régimen Académico (NRA) para analizar los resultados del trabajo realizado y realizar ajustes en pos de lograr los objetivos planteados.
- Con profesores de 6° año para analizar los detalles de la resolución que modificaba el cierre de del ciclo lectivo 2020.

- Con profesores del turno mañana y luego del turno tarde para socializar los lineamientos del programa Aprender Conectados y su implementación en el trabajo a distancia con los estudiantes.

Las comunicaciones por Whatsapp se intensificaron, dado el gran flujo de informaciones para compartir con el personal de la escuela. Fue necesario generar nuevos grupos para los docentes convocados a los tribunales de exámenes en las tres fechas que se realizaron durante la segunda etapa. Estos grupos se usaron para compartir cronogramas de mesas de examen, listados de estudiantes inscriptos y para acordar lineamientos de los trabajos previos necesarios para rendir algunos espacios curriculares.

Se comunicaron las pautas de trabajo y los plazos para las distintas actividades, recordándose eso con periodicidad para que los docentes pudieran adecuar sus tiempos con los estudiantes.

Finalmente se comunicó y puntualizó mucha información referida a la confección de informes parciales que fueron enviados a las familias para que pudieran realizar un seguimiento más actualizado del proceso de cada estudiante.

Análisis y valoración. La comunicación con los docentes se configuró de maneras múltiples según los determinados subgrupos que cada uno de ellos integra y que responden a distintas necesidades y por lo tanto distinto nivel de información, de temas a conversar y de acuerdos que alcanzar. Hubo comunicación vertical con todos, esquemas *en Y* con los jefes de departamento y desde allí con el resto de los miembros de cada uno de los departamentos. Hubo comunicación *en estrella* con cada uno de los departamentos y de los docentes de cada curso también.

Fue un despliegue comunicacional sumamente amplio, que implicó muchísimo tiempo y esfuerzo de parte del equipo directivo -sobre todo en la realización de las múltiples videoconferencias con cada uno de los departamentos y con cada uno de los cursos- y que podría optimizarse creando esquemas comunicacionales que simplifiquen la labor y que no necesiten de esa elevada cantidad de repeticiones.

En cada una de las reuniones realizadas por videollamada se propició un tiempo de escucha para que los docentes pudieran comunicar al equipo directivo sus inquietudes, los detalles de las diversas situaciones de su labor y lo que considerasen necesario socializar con el resto de los profesores. Esto también pudo realizarse de manera privada con cada la directora y vicedirectora, por teléfono o Whatsapp. Las observaciones acercadas por los

docentes fueron tenidas en cuenta a la hora de tomar decisiones o de realizar modificaciones sobre las diversas acciones y procedimientos de la labor pedagógica. Por ejemplo, las docentes del departamento de Lengua Extranjera Inglés compartieron el uso de una extensión para el navegador que permitía grabar videos en donde se veía en grande la pantalla del docente con la actividad que iba realizando, mientras en un recuadro inferior se veía su rostro mientras realizaba la explicación. Fue una herramienta de mucha utilidad para que los profesores pudieran compartir con sus estudiantes explicaciones detalladas y para que los estudiantes sintieran a los docentes más cerca, según sus propios comentarios.

Comunicación con los estudiantes

La comunicación específica con los estudiantes de la escuela comenzó luego de que los preceptores detectaran una dificultad generalizada en que los jóvenes envíen sus trabajos por mail a los docentes, se subsanó haciéndoles llegar vía Whatsapp un tutorial en video creado por la ayudante técnica de dirección con el paso a paso para enviar un mail y adjuntar fotografías de las tareas.

Luego de la creación de los trece grupos con estudiantes referentes de cada curso más las coordinadoras de curso y el preceptor, se procedió a realizar una reunión por Zoom para cada grupo. En estos encuentros se escucharon las inquietudes de los jóvenes, quienes también transmitían las de sus compañeros. Era un tiempo de escucha necesario para incorporar la mirada de los estudiantes a la dinámica de trabajo. Se comunicaron novedades y se compartieron algunas ideas ante el panorama de incertidumbre por el que toda la comunidad atravesaba. (Ilustración 10).

Ilustración 11. Reunión con estudiantes referentes



Fuente: Captura de pantalla

En la segunda etapa las videollamadas también se cambiaron a Google Meet por las mismas razones expuestas con anterioridad. En primer lugar, el equipo directivo propició y participó de una reunión con profesores y estudiantes de 6°A TT, de carácter informal y a instancias del propio equipo directivo y de las coordinadoras de curso. Fue un espacio de encuentro positivo y enriquecedor, necesario para todos los participantes quienes pudieron conversar y volver a verse después de mucho tiempo. Surgió la idea de mantener un día fijo de encuentro informal, para quienes necesitaran evacuar dudas, hacer consultas o conversar con los docentes.

Esta misma modalidad de reuniones se replicó en todos los cursos de la escuela, contando con la participación de un número intermedio de estudiantes y profesores. Muchos de los estudiantes plantearon que necesitaban de espacios de intercambios sincrónicos con los docentes, que esa charla les generaba compromiso para completar las actividades adeudadas. Esta actividad informal se concretó en diversas oportunidades con la organización de las coordinadoras de curso.

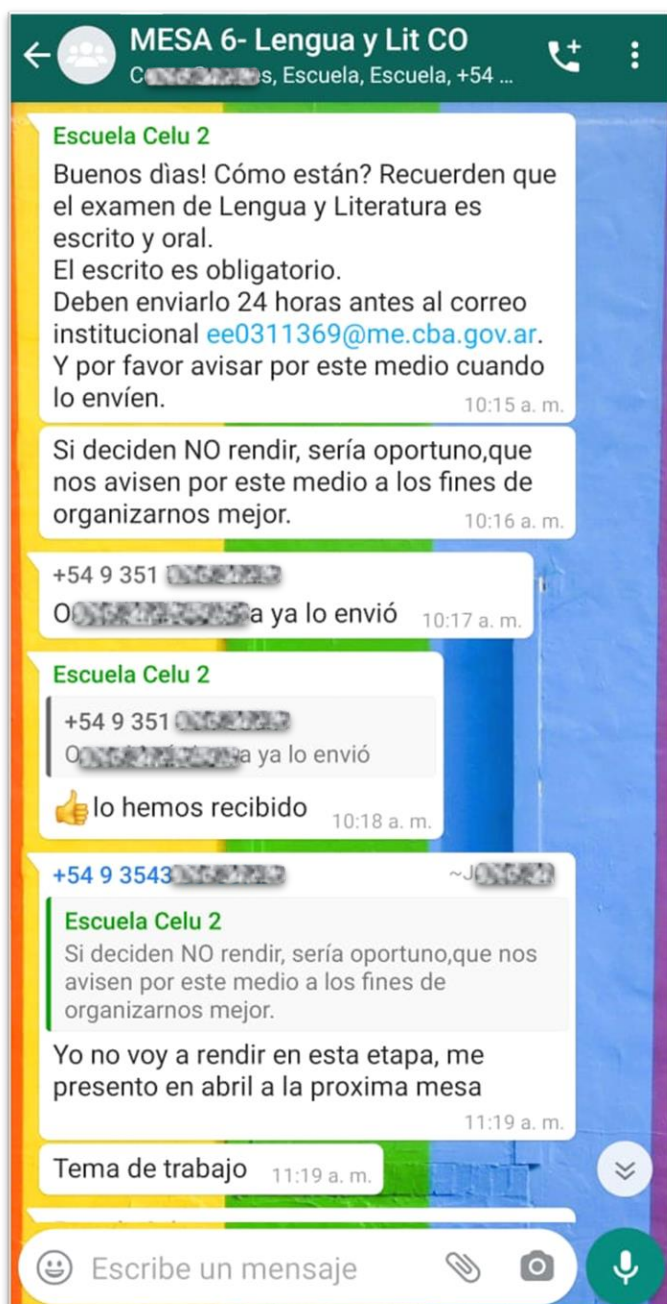
Avanzada la etapa se repitieron las reuniones vía Google Meet con estudiantes de 6° año por turno, para analizar los lineamientos e implicancias de la resolución que enmarcaba el cierre del ciclo lectivo 2020. Fue una actividad necesaria para evitar dudas y especulaciones generadas por los rumores o informaciones incorrectas que se compartían en las redes sociales y medios de comunicación.

Ante la convocatoria a tres turnos de exámenes previos y libres en modalidad remota en los meses de septiembre, octubre y noviembre, fue necesario crear un grupo de Whatsapp para cada una de las mesas (alrededor de quince mesas por turno) en donde en cada oportunidad se agregó a los estudiantes inscriptos, al equipo directivo y a la ayudante técnica de dirección para subsanar problemas técnicos y de comunicación. En esos grupos se compartió información específica para cada examen, el link de acceso a los programas de los espacios curriculares y se respondieron consultas y se organizó la modalidad remota y los turnos de cada joven. (Ilustración 11).

La plataforma elegida para realizar los exámenes remotos fue Zoom, porque es la que ofrecía la posibilidad de grabar la reunión -aun con una cuenta de uso gratuito- que era uno de los requisitos del Ministerio de Educación, además de que participara de cada tribunal la directora o vicedirectora. El examen grabado debía mantenerse disponible en resguardo documental por si se presentara algún inconveniente. Se realizaron numerosas pruebas con otras herramientas, pero el resultado más conveniente fue en todo momento Zoom.

Para reducir las dificultades al momento de rendir, se organizaron *pruebas de conectividad*, reuniones de Zoom unos días antes de los exámenes, en distintos horarios para cada turno, en donde los estudiantes y docentes probaron sus conexiones y la correcta configuración del programa. La asistencia a estas pruebas de conectividad fue dispar, pero entre quienes participaron la incidencia de dificultades al momento de rendir fue mínima.

Ilustración 12. Diálogo en mesa de examen



Fuente: Captura de pantalla

Además de las comunicaciones aquí consignadas, cada preceptor y cada coordinadora de curso mantuvo el contacto directo con los estudiantes, mediante el que resolvían situaciones puntuales acompañando y orientando según sus posibilidades. También los docentes establecieron sus propias comunicaciones con los jóvenes, algunos optaron por el mail y otros accedieron a compartir su número de teléfono personal para dialogar por Whatsapp.

Una acción importante para escuchar a los jóvenes de la escuela fue la encuesta que realizaron las coordinadoras de curso y que denominaron “Algunas percepciones de los estudiantes sobre la situación de aislamiento y trabajo virtual”. Los objetivos de la encuesta fueron los siguientes:

- Relevar cantidad de estudiantes que mantienen comunicación fluida con la escuela.
- Indagar sobre las percepciones en cuanto a la situación de aislamiento y el trabajo virtual.
- Relevar disponibilidad tecnológica y de acceso a internet.
- Obtener la dirección de correo electrónico de los estudiantes.

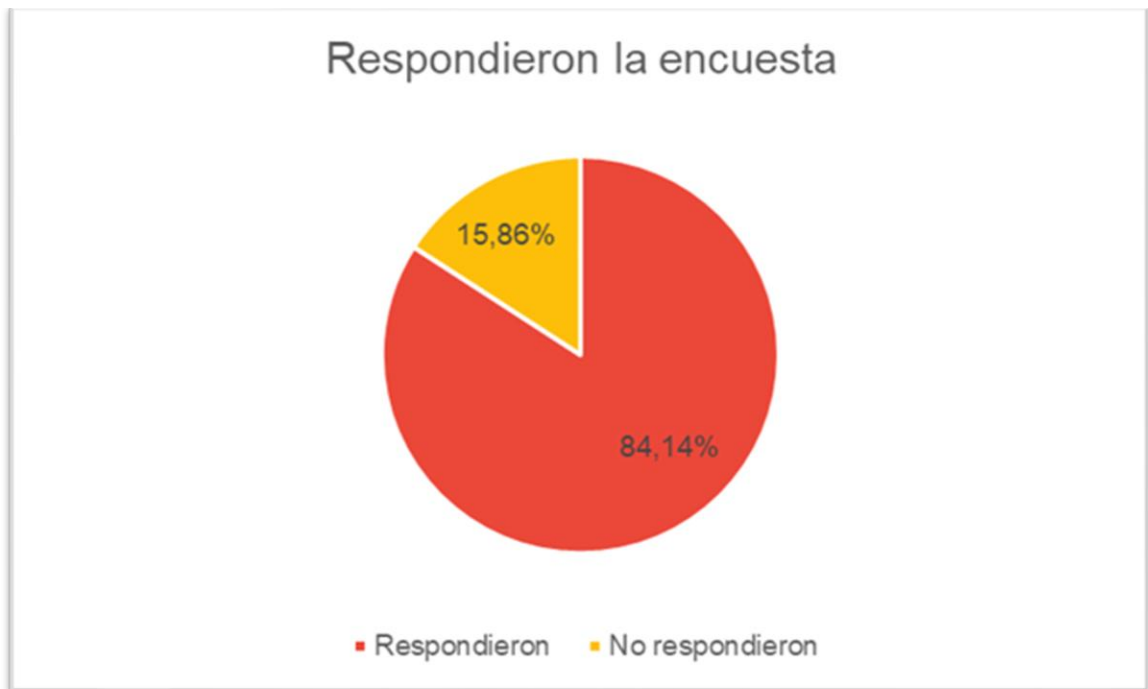
Con este fin, a finales del mes de abril enviaron -vía los grupos de estudiantes referentes y grupos de los preceptores con los jóvenes en Whatsapp- un link de acceso a un formulario de Google para que los estudiantes de todos los cursos y de ambos turnos contestaran. Para acceder a la encuesta era necesario identificarse con nombre, curso y dirección de mail.

Las preguntas planteadas fueron:

- ¿Cómo estas viviendo estos momentos de aislamiento?
- ¿Por qué medio te llegan las actividades?
- ¿Qué tipo de conectividad tienes en tu hogar?
- Sobre las tareas ¿Puedo resolver las actividades que plantean los profesores?
- Sobre las tareas ¿Considero que las actividades son muy extensas?
- Sobre las tareas ¿Considero que el tiempo para resolver las actividades es el adecuado?
- Sobre las tareas ¿Tengo problemas para enviar las actividades a los profesores?
- Sobre las tareas ¿Consulto mis dudas a los docentes?
- Sobre las tareas ¿Consulto mis dudas a alguien de mi familia?
- Sobre las tareas ¿Consulto mis dudas a compañeros?
- Con respecto a las clases virtuales te gustaría...
- Consideras que estas aprendiendo...
- ¿Que aporte podrías realizar para mejorar el trabajo escolar en tiempos de aislamiento?

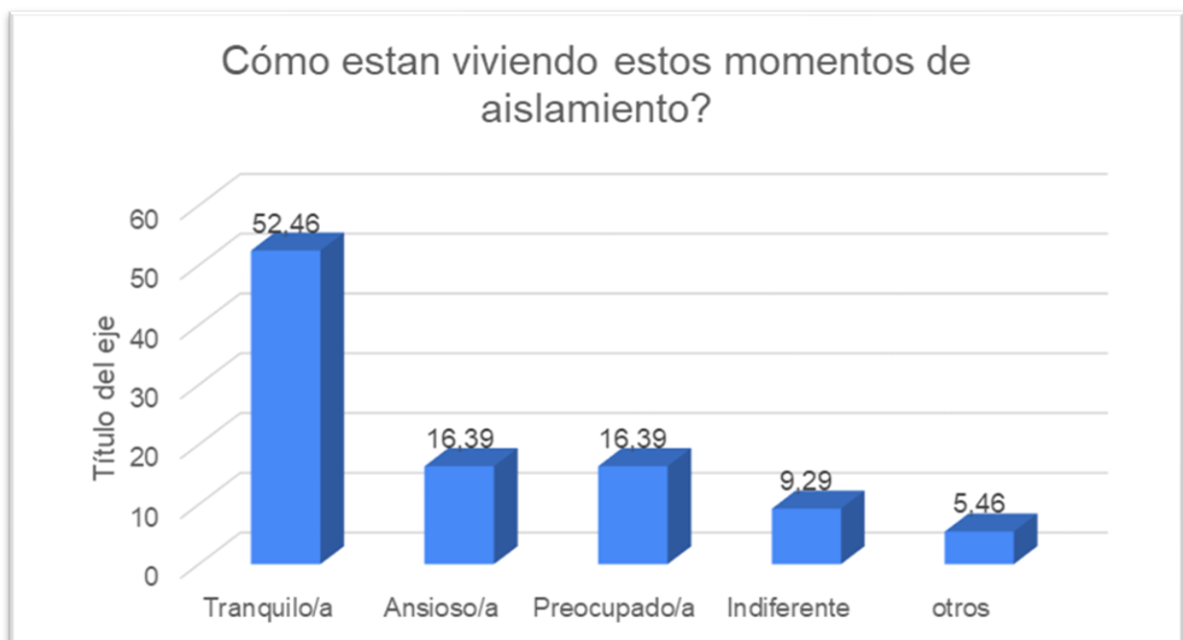
Algunas de las respuestas obtenidas fueron las siguientes (el resultado completo puede verse en el Anexo):

Ilustración 13. Respuesta de encuesta



Fuente: I.P.E.M. N° 317

Ilustración 14. Pregunta de encuesta



Fuente: I.P.E.M. N° 317

Las sugerencias y comentarios de los estudiantes fueron de gran riqueza para testear y analizar el trabajo desarrollado hasta el momento y, sobre todo, para conocer de manera fehaciente sus pensamientos y su mirada sobre ese año de trabajo tan inusual.

Algunos de sus comentarios textuales fueron:

“Con los profes que tenemos su numero de WhatsApp es mas facil sacar dudas... xq contestan en el dia que hacemos las preguntas... con los de email es entendible tienen muchos correos y demoran en hacerlo pero nos manejamos bastante bien con internet y la ayuda de mis padres... los videos explicativos de algunas materias no ayudan... a sacar dudas...”

“Me gustaría que fueran no sé si tantos juntos, los trabajos. Me tira abajo no entender, no me es fácil consultar a los profesores. Y no tener compu y hay que mandar todo a la librería. En mi casa me ayudan pero veo que mi mamá, se angustia y no me da ganas. Me gustaba ir al colegio.”

“Pediría que tengan en cuenta que hay compañeros que no cuentan con los medios de comunicación como teléfono o computadora y tiene que pedir prestado. Ami se me rompió el teléfono a principios de cuarentena y por eso me tardo en enviar los trabajos. Les recomendaría que den todas las tareas de la semana en un día y no dos o tres por dia así los que tengan ganas y puedan hacerlas antes que las hagan.”

“Como lo venimos haciendo para mi esta bien . Estoy Mal porque ya no aguanto estar encerrada”

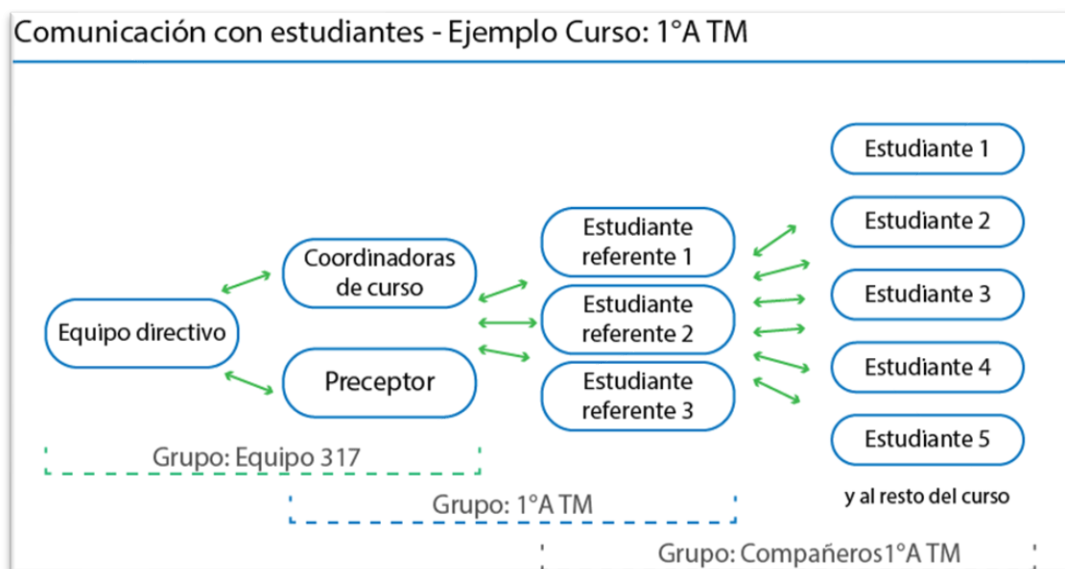
“Es importante valorar al equipo docente porque nada de esto estaba previsto y a pesar de todo buscan la mejor forma de seguir conectados con nosotrxs, de seguir dando clases y eso es admirable. Pero también tienen que valorar a nosotrxs los alumnxs, no todxs tenemos la misma capacidad, ni los mismos tiempos y ni hablar de los recursos de cada familia. Creo que lo único que quisiera mejorar era justamente solicitar un espacio como este (en este caso es una encuesta) para poder dar nuestra opinión, que se nos escuchen y plantear críticas constructivas para que sea mejor para todxs. :)”

También algunos comentarios despertaron alertas entre las coordinadoras y llevaron a realizar contactos y un trabajo más cercano y puntual con algunos estudiantes y familias.

Análisis y valoración. En este caso las estrategias comunicacionales fueron diversas y de variada índole, no implicó la comunicación directa del equipo directivo con los jóvenes todo el tiempo.

Los procesos comunicativos se optimizaron desarrollando vías de comunicación adecuadas para la transmisión cotidiana de información, fue clave para esto la designación de *estudiantes referentes* que mediaron entre preceptores y coordinadoras de curso y sus compañeros. Esta forma comunicativa responde a la caracterización de vías múltiples, porque une en su estructura algunas de las otras formas como *en estrella*, *en Y*, y *circular*. Para esto se elaboró una imagen de ejemplo, tomando como referencia el curso 1° año división A del turno mañana. (Ilustración 15). Además, el equipo directivo toma comunicación con los docentes y estos tienen sus propias vías de comunicación con los estudiantes, formando todo parte de una red comunicativa amplia y en la que se superponen diversas capas según los roles y grupos específicos de cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

Ilustración 15. Ejemplo comunicativo con estudiantes



Fuente: Elaboración propia 1

Esta elección se fundamentó en evitar el desgaste de mediar todo el tiempo en la comunicación que se da al interior de un grupo de adolescentes, en donde es necesario mantener un perfil de control del lenguaje, los modos y las interacciones (videos, stickers, imágenes, mensajes a toda hora, etc.) durante todo el tiempo.

Se propiciaron encuentros entre el equipo directivo y los estudiantes de manera directa, realizando videollamadas por Zoom o Google Meet que permitieron a los directivos escuchar de primera mano las inquietudes y las opiniones de los jóvenes sobre la situación que se estaba viviendo y sobre su trabajo en la escuela. El tiempo dedicado a escuchar a los

protagonistas del proceso educativo redundó en información valiosa para tener en cuenta al momento de plantear el desarrollo de las acciones pedagógicas y comunicativas, los estudiantes expresaron en cada oportunidad su realidad emocional, escolar y tecnológica y su mirada sobre las estrategias posibles para acompañarlos de cara a un mejor desempeño escolar.

Comunicación con las familias

La comunicación con las familias se estableció por medio de los grupos de Whatsapp creados a tal fin, en donde cada preceptor agendó al adulto responsable de cada uno de sus estudiantes, organizados por cursos. En los primeros contactos se compartió la información necesaria para organizar esta modalidad de trabajo remoto, instrucciones y pautas para que los estudiantes accedan al material de clases y puedan cumplir con sus tareas. En estos grupos participaron el equipo directivo, las coordinadoras de curso y los preceptores. Esta fue la vía para hacer llegar a los estudiantes las clases y actividades que debían realizar para cada espacio curricular, al ser la comunicación con un adulto responsable se minimizaron los inconvenientes y los malos entendidos que suelen darse en las comunicaciones con adolescentes. La organización de estos grupos presentó ciertas dificultades, sobre todo en lo referido a obtener números telefónicos actualizados y a que algunas familias comprendieran la importancia de no abandonar los grupos para mantenerse informados y no perjudicar a sus hijos.

Se informó a las familias sobre el circuito de comunicación establecido y con quien podrían ponerse en contacto para solucionar inconvenientes, como así también de la creación de los grupos de referentes para los estudiantes.

En la primera etapa las clases se enviaron a razón de una clase de cada espacio curricular cada 15 días aproximadamente, agrupadas en dos o tres espacios curriculares por envío (aproximadamente dos o tres clases los días lunes, miércoles y viernes). Continuamente se reforzó en los grupos de familias la importancia de que los jóvenes realicen uno o dos trabajos diarios para no atrasarse en los envíos. Se facilitaron tutoriales e instrucciones para el envío de mails, para tomar fotos de manera correcta y para adjuntarlas en los mensajes.

Cada cierta cantidad de clases enviadas se acordó dar una semana de descanso, para que los estudiantes pudieran ponerse al día con los trabajos adeudados y que el cumplir con las obligaciones de la escuela no se hiciera tan pesado.

Se mantuvo a las familias al tanto del cronograma de clases y de los plazos de entrega, de las fechas de entregas de módulos alimenticios de PAICOR y de la posibilidad de ese mismo día acercar a la escuela las tareas en papel para quienes se vieran imposibilitados de hacerlo por medios digitales. El refuerzo comunicativo en estos grupos fue constante por parte del equipo directivo, las coordinadoras de curso y los preceptores.

Se organizaron las reuniones de padres vía Zoom, realizando una reunión para cada uno de los trece cursos de la escuela. En las mismas se brindó información sobre la modalidad de trabajo remoto, las incertidumbres respecto de extenderlo en el tiempo y las pautas para que los estudiantes puedan cumplir con las tareas asignadas por los docentes.

Antes del envío del informe de la primera etapa la directora de la escuela grabó un video explicando el cambio en las valoraciones parciales que fueron distintas a las de años anteriores, y las instancias y plazos de los que disponían los estudiantes para aprobar las clases de cada espacio curricular. Este video se distribuyó en los grupos de Whatsapp.

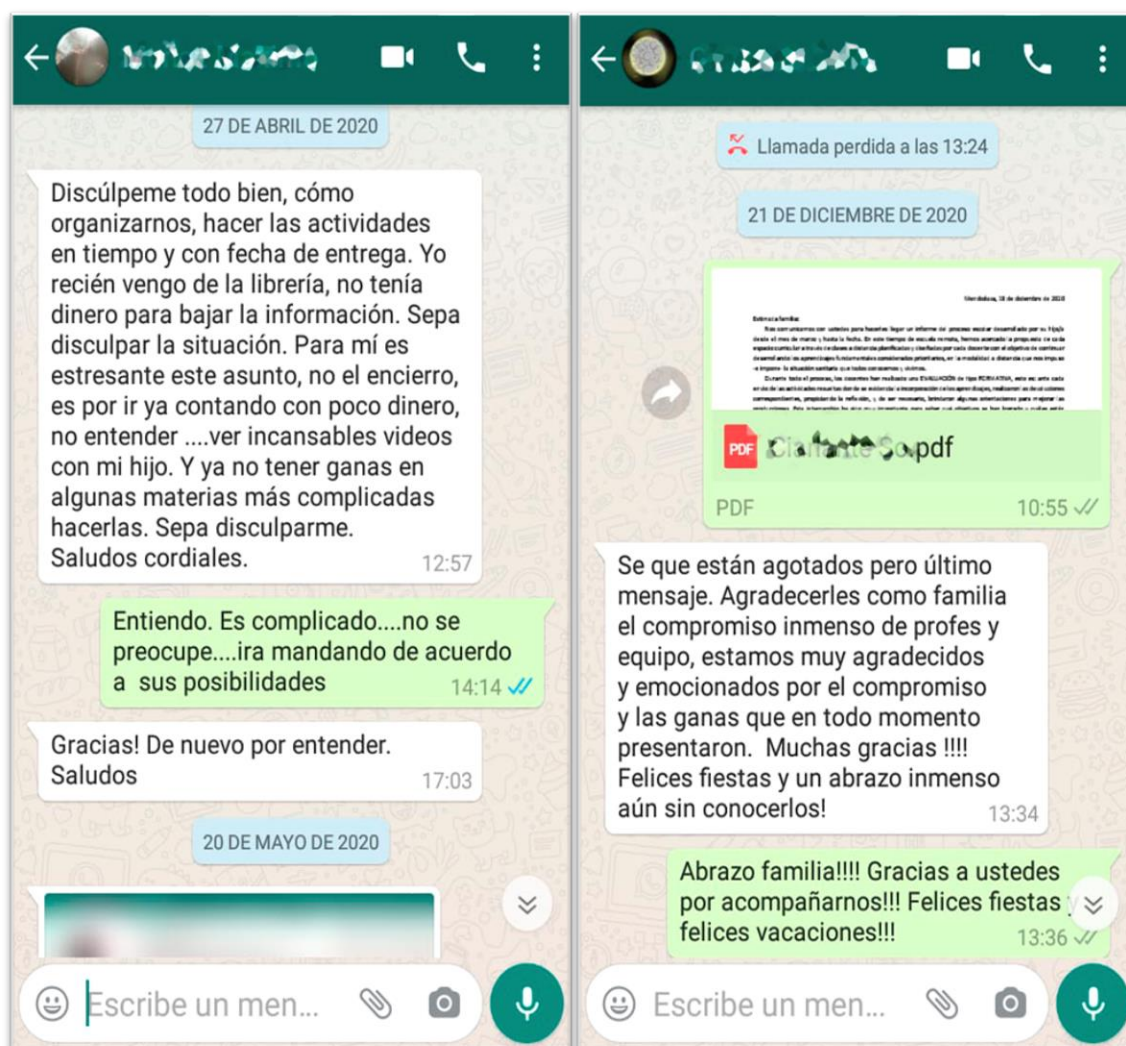
Los informes fueron generados por el equipo directivo y la ayudante técnica de dirección en formato PDF, constaron de un mensaje general de la dirección de la escuela e incluyeron las valoraciones cualitativas y un mensaje para el estudiante de cada uno de los profesores sobre su trabajo en el espacio curricular. Fueron enviados por los preceptores a cada una de las familias de manera privada por medio de Whatsapp.

Para comenzar la segunda etapa se envió a las familias información sobre la nueva modalidad de distribución de las clases que los estudiantes debían realizar. A partir de ese momento se enviaría una vez a la semana una clase de cada espacio curricular y correría por cuenta de cada estudiante administrar los tiempos para realizarlo. Esto fue decidido de acuerdo a las sugerencias de las familias con inconvenientes de conectividad, para quienes era más simple descargar o imprimir todo el material de la semana de una sola vez.

Durante esta etapa se compartió por Whatsapp gran cantidad de información relevante para mantener actualizadas a las familias: sobre las Capacitaciones Laborales de Alcance Nacional (CLAN) para los jóvenes del ciclo orientado, sobre entrega de módulos PAICOR, sobre el concurso de la bandera de la ciudad de Mendiolaza organizado por el municipio, etc.

Al igual que en la etapa anterior, se insistió a las familias con la importancia de cumplir con el envío de las clases resueltas a los docentes y se las asistió en las dificultades que se presentaron. También se enviaron explicaciones previas a los informes:

Ilustración 17. Devoluciones de las familias

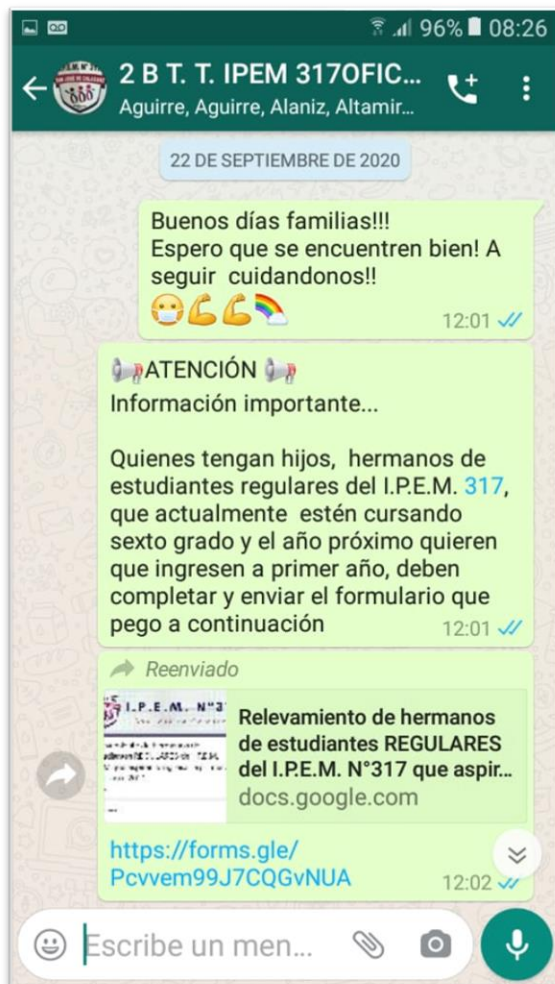


Fuente: Captura de pantalla

Se mantuvo el esquema de *reuniones de padres* que se realiza en la presencialidad de una reunión por curso en cada una de las etapas, agregando en caso de ser necesario algún encuentro para temas puntuales. Las familias se mostraron receptivas a las videollamadas, participando y haciendo de nexo con quienes por diversas razones no pudieron estar.

Aquí el esquema comunicativo responde a la forma *en estrella*, puesto que el equipo directivo participó permanentemente de los grupos de las familias -organizados por cursos- y fue el encargado de distribuir el material de clases y mantener el contacto cotidiano con los adultos. Si bien esta labor podría haberse delegado, fue determinante la situación real de no saber por cuanto tiempo se extendería el A.S.P.O., la responsabilidad de supervisar la labor pedagógica de las clases y la necesidad de mantener una vía abierta de comunicación con las familias como representantes de la escuela; todo esto llevó a que directora y vicedirectora asumieran una multiplicidad de funciones claves que se prolongaron en el tiempo y que constituyeron un punto fuerte de su labor comunicativa pero que sería importante optimizar para un mejor aprovechamiento de los recursos, puntualmente en lo referido a tiempo de trabajo.

Ilustración 18. Comunicación con las familias



Fuente: Captura de pantalla

Otras instancias comunicativas

Como puede observarse en el documento de sistematización que se encuentra en el Anexo de este trabajo final, durante el año se realizaron numerosas y reiteradas reuniones por Zoom y por Google Meet con otros actores escolares, internos y externos a la institución:

- Con la Inspectora de la Regional Colón, por temas puntuales de la escuela, por NRA con directores de otras escuelas en igual situación.
- Con la Inspectora de la Regional Colón y las autoridades del Ministerio de Educación, para recibir pautas de trabajo y novedades pedagógico administrativas.
- Con el equipo de Escuela Especial Luis Morzone para el trabajo con estudiantes N.E.D.D.
- Con la comisión directiva del Centro de Estudiantes de la escuela.
- Con el EPAE (Equipos Profesionales de Apoyo Escolar) Villa Allende, para colaborar en el trabajo con los estudiantes N.E.D.D. de esa localidad.
- Con el intendente municipal de la ciudad de Mendiolaza, Daniel Salibi por cuestiones concernientes al edificio escolar.
- Con facilitadores pedagógicos del Ministerio de Educación.
- Con los integrantes del Gabinete de Informática.

Comunicación en redes sociales

El trabajo específico de comunicación en redes sociales fue coordinado por la directora de la escuela y puesto en práctica por la ayudante técnica de dirección, quien realiza este trabajo de investigación. Se determinaron diseños, periodicidad, mensajes y tonos comunicativos a emplear en cada oportunidad.

Los perfiles

El I.P.E.M. N°317 “San José de Calasanz” tiene perfiles en las redes sociales Facebook e Instagram y en ambas realiza publicaciones asiduamente y de manera sincronizada. El hecho de que el contenido publicado en ambas redes sea el mismo, se justifica en la diferencia de público al que cada una de ellas hace llegar la información. En un análisis realizado desde la escuela detectaron que ante una misma publicación simultánea en ambas redes en Facebook las interacciones y comentarios son en su gran mayoría de adultos (docentes, padres y adultos responsables) en tanto que la mayoría de las interacciones

y comentarios de Instagram se corresponden con perfiles de estudiantes de la escuela. Es por eso que entre directora y ayudante técnico de dirección -que son quienes administran las redes de la escuela- decidieron que el modo de publicación sería paralelo entre ambas cuentas.

La dirección de la página de **Facebook** de la escuela es <https://www.facebook.com/ipem317sjc> es un perfil de tipo página, lo que le otorga a las empresas y las organizaciones determinadas herramientas para hacer publicaciones con características más avanzadas y un seguimiento detallado de las repercusiones que tienen entre el público. La cuenta del I.P.E.M. N° 317 se creó en el año 2014 y al momento de escribir este trabajo final mostraba la cantidad de 1.086 personas a las que les gusta la página, es decir, que han hecho clic en el botón *Me Gusta* y forman parte de la comunidad virtual de la escuela; y, 1.141 personas que siguen la página y por lo tanto han escogido expresamente ver en sus muros lo que la escuela publica en Facebook. (Ilustración 13).

Al ingresar a la página podemos ver que su portada muestra una foto de la fachada del establecimiento con las puertas abiertas y el nombre en el frente y, como foto de perfil el escudo que representa a la escuela sobre fondo celeste, mismo color con que el centro educativo se encuentra pintado. El usuario de la escuela en redes es *@ipem317sjc* coincidiendo con el nombre.

El **Instagram** de la escuela es <https://www.instagram.com/ipem317sjc/> y al ingresar podemos como datos que este perfil tiene 611 publicaciones y 1.065 seguidores, es decir personas que eligen ver las publicaciones e interactuar con ellas. La foto de perfil es la misma que en Facebook, el escudo de la escuela sobre fondo celeste y el usuario al igual que en Facebook es *@ipem317sjc*. Estas coincidencias otorgan uniformidad a presencia de la institución en las redes sociales, permitiendo a quienes la siguen identificar claramente las publicaciones de la escuela.

Ilustración 19. Página de Facebook



Fuente: Captura de pantalla

Las publicaciones

Podemos ver en la mayoría de las publicaciones de la escuela una estética uniforme, distintas plantillas de diseño que se rotan y que mantienen una línea de colores y gráfica similares. Está presente el escudo de la escuela y cada imagen es identificable con la institución.

Las publicaciones del período analizado son noventa y ocho y van desde el 15 de marzo al 22 de diciembre del año 2020. Comienzan con los comunicados oficiales del Ministerio de Educación, en primer lugar, suspendiendo las clases y luego cerrando el edificio escolar. Hay diversas publicaciones informando a las familias sobre los grupos de Whatsapp y se van sucediendo con frecuencia consejos y cuidados sanitarios para estudiantes y familias. (Ilustración 14).

Ilustración 20. Publicación sobre grupos



Fuente: Captura de pantalla

Una acción relevante de esa primera semana fue el desafío *Aprendiendo en casa*, organizado por la escuela y con el que instaban a los jóvenes a subir a las redes una imagen que los mostrara estudiando desde sus hogares identificada con el hashtag **#317aprendiendoencasa**. Las imágenes fueron luego compartidas en las historias de las redes de la escuela. Esta acción se realizó a manera de campaña de concientización para mostrar a los estudiantes y a la comunidad en general que la suspensión de actividades tenía un carácter preventivo para la salud y destacar la importancia de permanecer en sus hogares. Tuvo una importante recepción entre las familias, quienes acompañaron a los estudiantes en su participación y en algunos casos se comunicaron con el equipo directivo para comentar la importancia de que tuvo esta actividad para los jóvenes. (Ilustración 15).

Ilustración 21. Desafío #317aprendiendoencasa



Fuente: Captura de pantalla

A lo largo del tiempo analizado se suceden diversos tutoriales en imágenes fijas y en video que explican detalladamente la manera de realizar diversas actividades digitales, necesarias para que tanto los estudiantes como sus familias puedan desempeñarse correctamente en la modalidad remota. Estos tutoriales fueron realizados gracias a la socialización de las dificultades detectadas por los profesores, los preceptores y las coordinadoras en las reuniones de docentes. Muestran de manera clara la manera correcta de enviar un mail, explican como realizar fotografías nítidas y bien presentadas para las tareas y detallan el paso a paso necesario para adjuntar esas imágenes en el mail a enviar.

La escuela comparte las publicaciones del Ministerio de Educación de la provincia y de la nación dirigidas a los estudiantes, entre estas hay recomendaciones de higiene y cuidado y también indicaciones para acceder al portal de contenidos *Tu Escuela En Casa*, destinado a alojar material de clases para quien no pudieran recibir el material producido por sus docentes.

Durante este ciclo lectivo en aislamiento social, desde la escuela siguieron respetándose diversas actividades educativas que le son propias, de esta manera se compartieron las efemérides del calendario escolar siendo distribuidas entre los distintos departamentos y encargándose estos de realizar una producción en imagen o en video para

la fecha asignada. Cada una de estas fechas importantes fue recordada y trabajada por los docentes con material alusivo al tema.

En el mes de abril se realizó otra acción significativa desde la escuela. Al detectar entre los jóvenes cierto grado de malestar causado por la incertidumbre que producía el aislamiento, el desconocimiento de la duración de esta situación excepcional y la imposibilidad de tener contacto con sus grupos sociales, el equipo directivo propuso la realización de un video destinado a los estudiantes en donde los adultos de la escuela les enviaran un saludo o un mensaje positivo. Este video fue realizado por la ayudante técnica de dirección y para el mismo se solicitó a todo el personal de la escuela (directivos, docentes y auxiliares) su participación por medio de una foto en la que mostrasen un cartel con un mensaje para los jóvenes. Hubo una significativa participación del personal y la publicación recibió un alto número de interacciones en las redes. Se destacaron los comentarios de agradecimiento y salutación de los jóvenes, tanto alumnos como exalumnos.

Otro tipo de publicación recurrente son las galerías de imágenes de las producciones de los estudiantes. Por ejemplo, hay publicaciones sobre diversas técnicas gráficas realizadas por los estudiantes en Educación Artística, organizadas en una publicación para cada uno de los cursos que compartió su material. También experimentos de los jóvenes en clases de Química realizando una *fábrica de cristales*, con fotografías detalladas del procedimiento; y porta celulares confeccionados con materiales reciclados para la clase de Educación Tecnológica, entre otras publicaciones similares.

En diversos momentos del año pueden verse publicaciones de ánimo y agradecimiento a la comunidad educativa por su labor, haciendo énfasis en el compromiso de todos los miembros de la escuela. Se refuerzan fechas importantes rememorando publicaciones de años anteriores, en donde se puede ver a toda la comunidad convocada para los festejos.

Se realizaron publicaciones para saludar a los distintos trabajadores de la escuela en sus días respectivos: día del preceptor, de la bibliotecaria, del auxiliar docente, del director, del profesor, etc.

Otra acción comunicativa relevante se publicó para el día de la primavera y el estudiante, para esto se organizó, desde el departamento de Educación Física y el equipo directivo, un concurso en donde los estudiantes de la escuela pudieran crear producciones en foto o video enmarcadas en diversas categorías como: chistes, malabares, decoración de la casa, destrezas motoras, música, etc. Estas producciones fueron recibidas por los docentes

de educación física y luego la ayudante técnica las organizó en una carpeta de Google Drive en donde también se generó un formulario de votación con opciones para cada una de las categorías. Se designaron grupos de docentes jurados para esas categorías y se les compartió el link para ver las producciones de los estudiantes y el link para votar. Los resultados fueron publicados en las redes sociales de la escuela y todos los jóvenes recibieron un certificado en agradecimiento por participar. Los ganadores de cada categoría recibieron un presente gestionado por la municipalidad de Mendiolaza.

Se completan las publicaciones del año con gran cantidad de información sobre exámenes, que se reitera ante cada fecha y cada plazo que los jóvenes deben cumplir. Se publicaron las convocatorias para inscribirse en cada uno de los turnos de examen, los cronogramas de mesas con día y horario, y el acceso a tutorías virtuales para quien necesitase de un docente para resolver dudas puntuales y acompañar con la organización del estudio. También se publicaron con anterioridad las fechas de entrega de los bolsones alimenticios PAICOR y las recomendaciones de seguridad para retirarlos de la escuela respetando el protocolo de higiene.

Sexto capítulo: Reflexiones, aprendizajes y perspectivas

Al momento de escribir estas líneas estamos frente al inicio del año escolar cargado de nuevos desafíos, la presencialidad acotada -por alternancia de burbujas y reducción de jornada- dan una impronta diferente a la escuela que todos conocíamos y que durante el ciclo 2020 sufrió un cambio abrupto. Como dijera (Rozados, 2009) *“La escuela funda hoy su habitabilidad a partir de la tonalidad que imprimen las presencias que la habitan”*, presencias que marcan el ritmo del acontecer diario y que llevan a cabo una serie infinita de interacciones comunicativas que sirven de sustento a la acción pedagógica.

Enfrentarse de un día para otro a la suspensión de la presencialidad y al cierre total de los edificios escolares significó un quiebre de esta labor pedagógica y generó la necesidad de reinventar y coordinar los modos de comunicación que sostuvieran el proceso de enseñanza-aprendizaje, objeto de ser de la escuela y de la que esta es garante. Diseñar y organizar estas vías comunicativas con cada uno de los miembros de la comunidad educativa implicó tomar decisiones rápidas, gestionar e implementar acciones y mantener la apertura al cambio y a la adaptación constante.

Cuando comencé este trabajo final me propuse *reconstruir los procesos de comunicación generados desde la escuela secundaria para con su comunidad educativa durante el periodo de confinamiento o A.S.P.O. causado por la pandemia de COVID-19 mediante la sistematización y análisis de la experiencia en el I.P.E.M. N° 317 “San José de Calasanz”*, el proceso fue arduo porque implicó revisar, ordenar y analizar prácticas de trabajo y comunicación que normalmente no implican un proceso de reflexión profunda, quizá porque están naturalizadas pero en general porque la velocidad del acontecer diario no lo permite. Lo urgente, habitualmente, opaca lo importante.

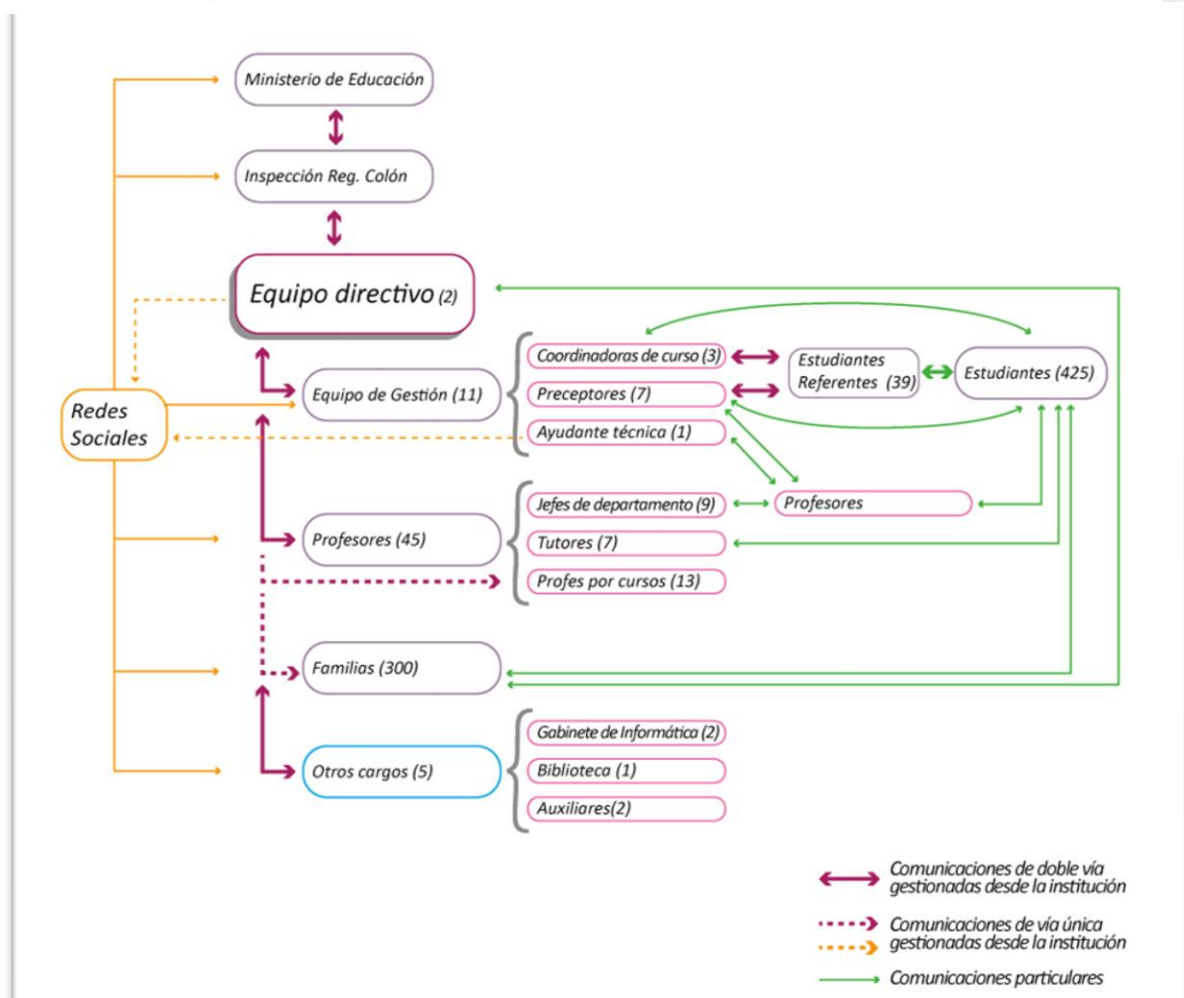
El centro de interés del presente trabajo estuvo desde el comienzo en los procesos de comunicación sucedidos en el periodo estudiado, y es por ello, que busque responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué procesos de comunicación interna generó el equipo directivo para poner en marcha y sostener en el tiempo el contexto pedagógico en el marco de la pandemia?

- ¿Cuáles fueron las condiciones del contexto en cada uno de esos procesos y cómo repercutieron en la estrategia elegida para comunicarse con los distintos miembros de la comunidad educativa?
- ¿Qué herramientas serían de utilidad para optimizar y simplificar estos procesos de comunicación?

Desentrañar la multiplicidad de interacciones y comunicaciones para determinar un mapa de esos procesos implicó una mirada crítica sobre el total de lo realizado, poniendo en juego lo que se hizo y pensando en los fundamentos de cada acción y los objetivos que esperaban lograrse. El ejercicio de reflexión, como punto clave del proceso de sistematización de experiencias que da marco conceptual y referencial a esta investigación. De este proceso surge el cuadro de comunicaciones que permite ver de manera clara y ordenada las vías de comunicación que antes pertenecían al plano de los supuestos, de lo que todos aproximadamente conocen, pero nadie puede precisar de manera efectiva. (Ilustración 22).

Ilustración 22. Mapeo de comunicaciones



Fuente: Elaboración propia

La realidad era absolutamente diferente a todo lo conocido anteriormente, a nivel no solo local, sino del mundo entero. Un contexto de catástrofe y de falta de certezas que en lo referido a la escuela no tuvo ninguna flexibilidad, los edificios escolares se cerraron y todo pasó a ser gestionado de manera remota. Los recursos humanos y tecnológicos fueron dispares y cambiantes. No todo el personal presentó el mismo grado de compromiso y participación, ni todos dispusieron de los implementos técnicos y de conectividad necesarios para desarrollar su labor. Recursos e insumos debieron ser aportados por los mismos empleados y estudiantes y estuvieron sujetos a su voluntad y posibilidad de trabajo. En lo complejo del año transcurrido los objetivos pedagógicos de la escuela debieron readecuarse, se presentaron dificultades y conflictos que impidieron a muchos estudiantes cumplir con el mínimo de trabajos requeridos en cada espacio curricular y a otros los desvinculó del sistema educativo. Hubo familias que pudieron acompañar a los jóvenes en este proceso y familias a las que les resultó muy dificultoso, la escuela se vio abocada a tratar de solucionar o minimizar esos inconvenientes dentro de sus posibilidades. Eso marcó unas condiciones de contexto diferentes para cada vínculo al interior de una misma escuela, por lo que el tipo de análisis también debió ser particular y tener en cuenta las diferentes valoraciones personales y emocionales de los participantes. Reconstruir lo sucedido permite reflexionar sobre las propias prácticas y obtener aprendizajes de las experiencias.

A partir de la sistematización del trabajo de todo un ciclo lectivo se pueden generar una serie de puntos que sirvan a modo de guía o de estrategias para transitar situaciones similares. Siempre pensando en un evolucionar constante de las ideas y las herramientas que faciliten las prácticas, y que permitan continuar el proceso de reflexión y aprendizaje sobre las experiencias y triangulando el conocimiento práctico con la teoría, en pos de la construcción de la inteligencia colectiva a la que se refiere el marco conceptual.

Estas pautas pueden servir a modo de orientaciones para pensar y poner en práctica la comunicación en la escuela u organización que atraviesa un contexto distinto del habitual, donde el tiempo es un factor clave y se presenta la necesidad de implementar una vía comunicativa adecuada sin contar con un soporte de diagnóstico previo ni tiempo para diseñarlo.

Mapear la situación

Una forma ordenada de comenzar a pensar y diseñar un plan de comunicación de emergencia es plantear una fecha estimada de duración, si bien en el caso del A.S.P.O. comenzó siendo por quince días, era previsible que se ampliara un tiempo más, aunque de ninguna manera podía en ese momento pensarse en que se extendería a lo largo de todo el ciclo lectivo. Planear las acciones por bloques temporales permite mantener un orden y prever el bloque siguiente, y todos sus componentes. Puede incluso resultar menos engorroso pensar dispositivos de tiempo acotados, cada una semana o cada quince días, que permitan rápidamente pasar a la acción y que la institución no se paralice. Si la extensión temporal programada resulta insuficiente puede replicarse y reajustarse las veces que sea necesario sin cambiar todo el esquema pensado. Pueden establecerse revisiones periódicas programadas, que sirvan como ajuste de las acciones que se ponen en práctica.

Dentro de las instituciones se persiguen fines y objetivos, no siempre explicitados de manera literal, pero sí conocidos y consensuados por sus miembros. El de la escuela es garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, y de él se desprenden una multiplicidad de objetivos no menos importantes como fortalecer las condiciones de acceso, permanencia y egreso de los jóvenes en la institución, y otros que se refieren a elementos puntuales del proceso educativo. Estos objetivos, desde los más generales a los más particulares deben ser revisados en casos de excepcionalidad, como el aquí analizado. Deben plantearse rápidamente cuales serán -en el nuevo contexto- los objetivos fundamentales que guiarán las acciones y cuáles pueden ser relegados momentáneamente, hasta que la situación se normalice. Es importante tener presente que deben plantearse objetivos y esquemas de acción simplificados y claros para que todos los miembros implicados los comprendan con facilidad. Pueden pensarse rápidamente algunos puntos que ayuden a explicitarlos o ejemplificarlos, para fortalecer el proceso de comunicarlos.

Relevar recursos disponibles

El paso a la educación no presencial implicó en primer lugar, relevar los recursos humanos y tecnológicos disponibles. Se mencionó con anterioridad que en el caso puntual de la escuela durante el A.S.P.O. el trabajo dependía en gran medida del nivel de compromiso y posibilidades de cada una de las partes. Los docentes tuvieron que trabajar desde sus casas con sus propios computadores y teléfonos, las últimas netbooks que entregó el gobierno nacional llegaron a la escuela seis años antes así que muchas ya no estaban

disponibles. Lo mismo en cuanto a la conexión a internet y datos de los teléfonos celulares, correspondieron a abonos y disponibilidad de cada uno de los docentes. Por lo tanto, hubo quienes no contaron con estos servicios o así lo informaron.

Hacer un informe rápido de los recursos de los que dispone cada miembro de la comunidad para trabajar permite ver fácilmente la situación a la que se enfrenta la institución y con qué contará para acercarse a sus objetivos. En la escuela es importante que esto incluya a docentes y a estudiantes para diseñar la estrategia más adecuada a la mayoría. No es lo mismo realizar las videollamadas desde el teléfono celular que desde una computadora, disponer de un equipo propio que compartir uno con toda la familia o tener acceso a internet solo los fines de semana desde el teléfono del padre o madre que trabaja todo el día afuera de la casa. Son factores que influyen en el modo de comunicarse y de vincularse a la distancia y por ende, también, en el desempeño laboral o académico.

Lo mismo puede aplicarse al relevo de los recursos de quien coordinará el flujo comunicativo oficial, en este caso se habilitaron dos líneas de telefonía móvil y se abocó el primer esfuerzo a agendar a un adulto responsable por cada estudiante, para generar grupos de Whatsapp que permitieran mantener el contacto con todas las familias de la escuela. Saber con que se cuenta a nivel humano y material permite que el plan que se diseñe sea adecuado y pueda llevarse a cabo sin la frustración de no alcanzarlo por no disponer de los elementos necesarios.

En este caso recursos también se refiere a horas de trabajo disponibles, es importante planificar quien llevará a cabo cada actividad. En la situación analizada, dada la cantidad de acciones realizadas por el equipo directivo, es clara la necesidad de delegar responsabilidades en otros miembros de la gestión, mantener la supervisión no implica hacer o formar parte activamente de cada una de las tareas. Delegar funciones permite a los niveles jerárquicos de la institución dedicar mayor tiempo a la planificación, al diseño de acciones estratégicas y a la mirada global de la situación. También redundante en la posibilidad de que la institución sostenga el plan diseñado en caso de ausencia temporal de quien o quienes la lideran. Mientras más personas estén implicadas en las tareas clave, más amplias serán las chances de que continúen haciéndose del mismo modo, aunque el personal disminuya. Esto es importante en el caso de la pandemia de COVID-19 en la que todas las personas están expuestas al contagio y la baja (temporal en su mayoría) de sus funciones por la enfermedad.

Establecer el público destinatario

Para lograr una comunicación efectiva es necesario conocer y definir con quienes nos comunicamos, a quienes vamos a dirigir nuestros mensajes. En el caso de la escuela hablamos de público interno, porque son personas que forman parte de la institución y tienen un alto grado de compromiso y relación con ella, como se definió en el marco conceptual. Pero no todo público interno es igual, todos forman parte del equipo, pero cada cual desempeña un rol particular y su implicancia e información va unida a eso. Mientras más categorías podamos extraer tanto mejor será el mensaje que llegue a cada uno de ellos y, por lo tanto, más efectivo el proceso de comunicación.

¿Quiénes son nuestros interlocutores? ¿a quiénes nos vamos a dirigir? ¿qué hay que comunicar con cada uno? Plasmar estas respuestas en papel nos permiten ver claramente la dimensión de la comunidad con quien debemos comunicarnos y también la posibilidad de segmentar o agrupar a distintos miembros en grupos o equipos de trabajo.

En el caso analizado vimos cómo se estableció el *Equipo de Gestión*, compuesto por el Equipo Directivo (directora y vicedirectora), las coordinadoras de curso, los preceptores y la ayudante técnica de dirección. Un grupo de trabajo que comparte el mismo nivel de información y que depende de todos sus miembros para lograr los objetivos. Más allá de que cada una de las categorías y miembros particulares que lo componen desarrollen funciones específicas y requieran comunicación puntual.

También en este caso en particular al prolongarse en el tiempo, fue necesario acotar aún más los grupos comunicacionales. Esto deviene en mayor trabajo y atención de quien gestiona la comunicación, pero evita en el resto de la comunidad el estrés comunicativo causado por un exceso de información no relevante para cada uno de los participantes. Así, tomamos el ejemplo de un profesor de Lengua y Literatura que tiene a su cargo las horas de 2° año B turno tarde y 4° año A turno mañana y que formaría parte de los grupos: a) Todos los profesores; b) Departamento de Lengua y Literatura; c) 2°B Tarde; d) 4°A Mañana; e) Mesa de examen Lengua. Esta segmentación evita que dicho profesor reciba mensajes específicos para la currícula de Matemática, lineamientos que hace llegar a la escuela la Inspección Regional de Educación Física o el documento de especificaciones sobre las N.E.D.D. de tres estudiantes de 1° año A del turno mañana. Es una forma de filtrar el universo de informaciones necesarias para que cada miembro de la comunidad desarrolle su labor de la mejor forma.

Lo mismo en cuanto a los grupos creados con estudiantes referentes, que incluyeron al preceptor y las coordinadoras de curso. Sirvió para esto el tener en cuenta experiencias anteriores con grupos numerosos de estudiantes que implican mucho tiempo de atención y control constante de las interacciones entre los jóvenes para mantener el respeto y el material compartido con el tono correspondiente a la escuela.

Determinar las vías de comunicación

Seleccionar las vías o medios comunicativos a usar, del infinito universo de opciones disponibles, requiere de una serie de consideraciones importantes para que las decisiones sean lo más acertadas posibles. Para esto es significativo el relevamiento de recursos del punto anterior, conocer la disponibilidad tecnológica y de conectividad de los miembros de la comunidad educativa nos da una primera selección. Puede comenzarse por las vías de las que la institución ya hace uso y luego pensarse en complementarlas para cada destino en particular.

Escoger en primer lugar un servicio de mensajería instantánea es fundamental, en este caso fue Whatsapp dada su popularidad y la gratuidad del servicio en todas las compañías de telefonía celular. Jóvenes y adultos podían usarlo aún sin tener crédito o plan disponible.

La primera disyuntiva importante al seleccionar aplicaciones y programas es determinar si la institución empleará herramientas comunicativas en sus versiones gratuitas o de pago, esto es determinante para elegir porque cada aplicación presenta funciones y alcances distintos según el pago. En Zoom de uso gratuito pueden realizarse videollamadas de hasta 40 minutos de manera gratuita y en caso de que el tiempo sea insuficiente se puede realizar otra a continuación con el contratiempo de que todos los participantes deben volver a ingresar y ser admitidos por el administrador. Pero también aun en su versión gratuita es posible grabar las videollamadas y esto sirve a modo de registro documental de la actividad. En Google Meet las videollamadas gratuitas son de duración ilimitada, eso es una ventaja sobre Zoom, pero no pueden ser grabadas sin pagar y eso es una contra. La elección dependerá de cada situación en particular.

Para el desarrollo de las videollamadas en la escuela, se probaron varias opciones, en primer momento y dada su popularidad se trabajó con Zoom: las contras fueron la necesidad de descargarlo y configurarlo en cada equipo, muchos docentes y estudiantes no sabían como

hacerlo y hubo que realizar tutoriales e indicaciones uno por uno, lo que demandó mucho tiempo y atención personalizada. Otra contra que presentó esta aplicación fue que en los equipos más antiguos o con versiones de Windows anteriores no se actualizaba, arrojando un error al momento de ingresar a la charla e impidiendo el uso.

A finales de la primera etapa se realizó el cambio a Google Meet, que no requería instalar ningún programa en las computadoras, ya que trabaja sobre el navegador de internet. Esto permitió conectarse incluso a quienes contaban con equipos más antiguos o desactualizados. Se valoró el tiempo indefinido de las reuniones y la simplicidad de uso. Como contra se puede destacar la imposibilidad de grabar las videollamadas de las mesas de examen, de las que el Ministerio de Educación dispuso debían quedar grabadas y a resguardo en la escuela por cualquier inconveniente. Así fue que para los distintos turnos de exámenes se usó Zoom para el registro documental. En los casos puntuales en que de las dos aplicaciones -Zoom o Google Meet- acusaban error de audio o imagen en los equipos de los estudiantes se realizaron los exámenes por videollamada de Whatsapp, guardando para el registro una serie de capturas de pantalla.

Elegir otros sistemas que serán soporte del proceso pedagógico depende también de las preferencias personales de quien realizará la labor y de su conocimiento previo de las herramientas. En este caso se optó entre Google Classroom o Paddlet para determinadas actividades, pero ambas herramientas estuvieron presentes en igual medida. Lo mismo puede decirse de las funcionalidades que presta Google Drive y sus documentos de ofimática, los formularios y todo lo necesario para realizar trabajo colaborativo online.

Realizar una primera selección es un punto de partida, pero no es un determinante a largo plazo. Estas elecciones no son fijas ni estancas, sino que pueden ir adaptándose y cambiándose según las necesidades de los usuarios y de la institución, y de cada una de las experiencias particulares.

Diseñar un plan de trabajo

Una estrategia de comunicación es el paso a paso que la institución debe recorrer para ir cumpliendo las metas que la acerquen a los objetivos planteados como primordiales. Este apartado no se refiere al diseño de un plan comunicativo formal, si no a bosquejar una mirada rápida de acciones que tengan en cuenta los elementos fundamentales para poner en marcha la acción de comunicar de la manera más eficiente posible.

Basados en los insumos obtenidos en los puntos anteriores es posible comenzar a ver el diseño de una estrategia comunicacional que:

- responda al tiempo de trabajo fijado para el primer bloque temporal,
- se adecue a los objetivos establecidos para la situación de excepcionalidad,
- contemple el uso de recursos humanos y materiales reales disponibles,
- sea pertinente a los públicos a los que se quiere llegar.

Establecer un orden jerárquico de acciones simplifica la toma de decisiones en los momentos de caos institucional, una lista de puntos relevantes a cumplir permite cierto ordenamiento cuando el trabajo es mucho y la urgencia no permite la reflexión sobre los pasos a seguir. Continuando con la idea de realizar un punteo rápido de opciones que permitan organizar la labor comunicativa pueden tomarse las siguientes como ordenadoras de lo que se va a comunicar:

Frecuencia y regularidad: Además de las comunicaciones urgentes ¿se determinará un contacto regular con los miembros de la comunidad? Estos contactos pueden planearse cada cierta cantidad de tiempo para generar en el público expectativa y continuidad en el vínculo con la institución. Por ejemplo, el contacto con las familias para el envío de clases comenzó siendo los días lunes, miércoles y viernes, y luego las opiniones y devoluciones recibidas llevaron a que se efectúen sólo los días lunes de por medio.

Previsibilidad y secuenciación: Determinar un cronograma de acciones comunicativas permite ordenar el plan de acción a futuro, si puede visualizarse la secuencia de comunicaciones que deben realizarse será más simple para la escuela alcanzar sus objetivos. Por ejemplo, al momento de comunicar la información sobre un turno de exámenes libres se decidió que el orden de comunicaciones sería el siguiente y se respetó en las distintas oportunidades:

- a) publicación en redes sociales con fechas y pasos para la inscripción (dos veces con una semana de diferencia)
- b) Comunicado de fechas y pasos para la inscripción a las familias y estudiantes referentes
- c) Publicación en redes sociales de cronogramas de exámenes
- d) Respuesta a los mails de inscripción con los criterios evaluativos y los programas de cada espacio curricular

- e) Creación de grupos de Whatsapp para cada mesa con la incorporación de los estudiantes inscriptos
- f) En caso de corresponder, envío de trabajo previo al examen
- g) Aviso de prueba de conectividad
- h) Información organizativa sobre turnos y pasos, el día antes y el mismo día del examen

Protocolos y estándares: Establecer algunas pautas estandarizadas para la confección de documentos y de insumos de trabajo compartidos permite que se agilicen las actividades colaborativas. Si todos los implicados en una actividad conocen dónde y cómo deben registrar su trabajo, se evitan contratiempos, diferencias y desacuerdos. En el caso puntual del envío de clases remotas a los estudiantes, el equipo directivo determinó un formato estandarizado que los docentes debían respetar para organizarlas (tabla a completar con títulos, fuente, datos indispensables) lo que permitió que los estudiantes recibieran el material ordenado y presentado de forma uniforme y completa.

Retroalimentación: No puede dejarse fuera del plan la vía de retorno comunicacional, pensar cual va a ser el medio por el que los miembros de la comunidad van a hacer llegar a la dirección de la institución sus mensajes, sus opiniones y sus inquietudes. Se plantearon situaciones puntuales de escucha y retroalimentación, fue labor de las coordinadoras de curso mantener y reforzar el vínculo entre la escuela y los jóvenes con mayores inconvenientes, anímicos, tecnológicos o de la índole que fueran, y hacer llegar al equipo directivo el resultado de las acciones comunicativas generadas desde la escuela.

En el caso de los grupos de Whatsapp numerosos se estableció que fueran de una sola vía, es decir que solo quien lo coordinara pudiera transmitir información y que el retorno sea por privado de cada uno de los integrantes al coordinador. Esto por ejemplo en el caso de los grupos con las familias. El equipo directivo podía realizar las comunicaciones para todo el grupo y las devoluciones e inquietudes eran respondidas de manera privada. Lo mismo en la comunicación con los estudiantes, preceptor y coordinadora de curso compartían un grupo de diálogo constante con los estudiantes referentes y estos eran los encargados de hacer de nexo con todos sus compañeros de curso para transmitir información y acercar comentarios y preguntas. De todas formas, todos los estudiantes podían mantener una comunicación particular con el equipo directivo, con su preceptor, con las coordinadoras de curso y con los docentes. Esas comunicaciones privadas escapan del nivel de análisis de este trabajo. En grupos menores la comunicación era de doble vía, todos podían comunicar y

contestar los mensajes que del grupo. Por ejemplo el equipo de gestión o los grupos de docentes de un mismo departamento.

Otra vía de retroalimentación fue la realización organizada de videollamadas con docentes, con estudiantes y con familias de manera constante y ordenada por cursos, como puede verse en la sistematización de la bitácora de trabajo. De esta manera el equipo directivo tenía contacto de primera mano con los miembros de la comunidad y se mantenía en contacto directo con la realidad de cada uno de ellos. También algunos docentes, de acuerdo a sus posibilidades, realizaron encuentros por medio de videollamadas no solo para cuestiones académicas sino para compartir momentos de diálogo con los estudiantes y reforzar su disponibilidad y compañía en el momento que la sociedad estaba atravesando.

Planear el modo de conocer y canalizar las inquietudes de los estudiantes y las familias es un trabajo arduo, dada la gran cantidad de participantes que implica -en este caso puntual 425 estudiantes y aproximadamente 300 familias- y la multiplicidad de situaciones y características particulares a tener en cuenta. La encuesta a los estudiantes fue una acción importante y que hubiera sido de mucha utilidad repetir, quizás a mitad de año y antes de finalizarlo. Estas acciones en muchas oportunidades quedan relegadas por la premura de las urgencias pedagógicas y administrativas y dependen, muchas veces, de la voluntad de los docentes de trabajar fuera de su horario laboral.

Incluir en el plan de comunicación de la escuela una vía de retorno comunicacional es fundamental y puede plantearse a distintos niveles, según la disponibilidad de recursos humanos y materiales. Más allá de las posibles recomendaciones, es algo que cada institución debe pensar de acuerdo a su realidad y situación particular y que se modifica continuamente según la participación y las devoluciones de los miembros de la comunidad.

La intención de este trabajo fue recuperar la experiencia vivida en la escuela y a partir de ella reconstruir el camino de manera ordenada y centrada en los procesos comunicativos, como insumo de conocimiento para esta escuela y para otras instituciones que atravesasen procesos similares. El deseo es que sirva para que otros continúen, mejoren y amplíen los aprendizajes realizados, puesto que la meta es que la comunicación sea realmente eso: un diálogo que nos permita sumar conocimientos y colaborar en la construcción de la inteligencia colectiva, de la que todos seamos parte y a todos nos beneficie.

Bibliografía

- Barranquero, A. (2007). Concepto, instrumentos y desafíos de la edu-comunicación para el cambio social. *Comunicar. Revista científica de comunicación y educación*, XV(29), 115-120.
- de Souza, J. (2008). *Sistematización: un instrumento pedagógico en los proyectos de desarrollo sustentable*. Recife. Obtenido de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0713/6_SOU_SIS.pdf
- Espitia Viasús, J. (2014). La sistematización de experiencias, un campo de acción del "nuevo comunicador", gestor de procesos de desarrollo y cambio social. En A. Cadavid Bringe, & A. Gumucio Dagron, *Pensar desde la experiencia - Comunicación participativa en el cambio social* (págs. 167-195). Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - Facultad de la Comunicación.
- Gobierno de la República Argentina. (19 de marzo de 2020). *Decreto 297/20: AISLAMIENTO SOCIAL PREVENTIVO Y OBLIGATORIO*. Obtenido de Boletín Oficial de la República Argentina: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>
- Gumucio Dagron, A. (27 de Febrero de 2009). Comunicar para el cambio social: una comunicación ética y política. (G. S. Perez, M. Cataño, & F. Franco, Entrevistadores) Cali.
- Gumucio Dagron, A. (2012). Comunicación para el cambio social: Clave del desarrollo participativo. *Signo Y Pensamiento*, 26-39. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2454/1728>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jara Holliday, O. (2011). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias. Obtenido de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación (el comunicador popular)*. La Habana: Editorial Caminos.

- Lévy, P. (2004). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud.
- Lionetti, L. (Septiembre de 2005). La función republicana de la escuela pública: la formación del ciudadano. *Revista Mexicana de INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*, X(27), 32. Obtenido de <http://historiapolitica.com/datos/biblioteca/lionetti.pdf>
- Mata, M. C. (2009). Comunicación comunitaria en pos de la palabra y la visibilidad social. En Á. d. Ríos, *Construyendo comunidades: reflexiones actuales sobre comunicación comunitaria* (pág. 21). Buenos Aires: La Crujía.
- Ministerio de Educación - Gobierno de Córdoba. (7 de marzo de 2018). Resolución 188/18 - Nuevo régimen Académico. Córdoba, Argentina. Obtenido de https://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/Capacitacion/IntegracionSaberes/2019/resol_188.pdf
- Muriel, M., & Rota, G. (1980). *COMUNICACION INSTITUCIONAL: ENFOQUE SOCIAL DE RELACIONES HUMANAS IMPRESO POR*. QUITO -ECUADOR: EDITORA ANDINA.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson.
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). (2004). *Guía Metodológica de Sistematización de Experiencias*. Tegucigalpa.
- Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo de 2020). *Discursos del Director General de la OMS Tedros Adhanom Ghebreyesus*. Obtenido de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Pineau, P., & Ayuso, M. (2020). De saneamientos, trancazos, bolsitas de alcanfor y continuidades educativas: brotes, pestes, epidemias y pandemias en la historia de la escuela argentina. En I. Dussel, *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: UNIPE: Editorial Universitaria.
- Quivy, R., & Carnpenhoudt, L. (2005). *Manual de investigación en ciencias sociales*. México D. F.: Editorial Limusa.

Rozados, L. (2009). Algunos desafíos a la comunicación/educación comunitaria y popular.

En Á. d. Ríos, *Construyendo comunidades: reflexiones actuales sobre comunicación comunitaria* (pág. 49). Buenos Aires: La Crujía.

Sarmiento, D. F. (7 de Diciembre de 1862). Discurso del 07 de diciembre de 1862 en Concepción. .

Teixidó I Saballs, J. (1999). *La comunicación en los centros educativos*. Girona: Universitat Oberta de Catalunya.

Wikipedia. (s.f.). *WhatsApp*. (L. e. Wikipedia, Editor) Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=WhatsApp&oldid=132851859>

Anexo

Bitácora del equipo directivo

Cuadros de elaboración propia, con sistematización de la bitácora del equipo directivo de la escuela según los destinatarios de las comunicaciones.

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo

Destinatarios: Equipo de Gestión (Coordinadoras de curso, preceptores, ayudantes técnicos)

Primera Etapa		
Plataforma	Situación	Temas
Zoom	Reunión	Información sobre reunión con Inspectora. Escucha al equipo
Zoom	Reunión	Actualización sobre el trabajo, sugerencias. Escucha.
Zoom	Reunión	Actualización sobre el trabajo. Acuerdos
Whatsapp	Instrucciones sobre clases	Carga de Seguimiento en Registros de Evaluación
Whatsapp	Completar planilla Seguimiento	Pautas de trabajo
Whatsapp	Pautas de trabajo	Actualizar datos para informes
Zoom	Novedades	Actualización de trabajo y escucha al equipo
Whatsapp	Videollamada con coordinadoras	Mi Aula Web - Tercer Materia - Plazos para estudiantes
Whatsapp	Pautas de trabajo	Actualizar datos para informes
Whatsapp	Videollamada con coordinadoras	Trabajo con estudiantes N.E.D.D.
Segunda Etapa		
Meet	Reunión turno mañana: preceptores, coordinación, informática.	Pautas de trabajo
Meet	Reunión turno tarde: preceptores, coordinación, informática.	Pautas de trabajo
Meet	Reunión con coordinadoras y preceptores turno mañana	Aclarar consignas de trabajo
Whatsapp	Videollamada equipo directivo	Trabajar sobre propuesta pedagógico didáctica institucional
Whatsapp	Videollamada equipo directivo	Trabajar sobre propuesta pedagógico didáctica institucional
Meet	Reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso	Lectura de memo referido a exámenes remotos
Whatsapp	Información para difundir	Cursos de informática para estudiantes
Whatsapp	Información para difundir	Cursos programa CLAN
Whatsapp	Exámenes remotos	Material y pautas de trabajo
Whatsapp	Exámenes remotos	Reforzar plazos de inscripción - curso programa CLAN
Meet	Reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso	Información sobre reunión con autoridades
Zoom	Reunión directora, vicedirectora y ayudante técnico	Forma de grabar exámenes remotos
Whatsapp	Videollamada reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso	Entregas de clases y relevamiento
Whatsapp	Instrucciones de trabajo	Plazos para que estudiantes entreguen trabajos
Whatsapp	Cambio de modalidad en el envío de clases	Cronogramas y plazos

Whatsapp	Videollamada reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso	Resultados de informe de coordinadoras
Whatsapp	Festejo día de la primavera y del estudiante	Consignas de concurso
Whatsapp	Información	Reunión con autoridades ministeriales
Meet	Reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso	Novedades e instrucciones administrativas
Whatsapp	Información para difundir	Exámenes previos y equivalencias
Whatsapp	Tutorías virtuales	Instrucciones
Whatsapp	Información sobre PAICOR	Entrega de módulos
Whatsapp	Exámenes	Cronograma
Whatsapp	Solicitud de Ministerio de Educación	Mail institucional
Whatsapp	Exámenes	Instrucciones
Whatsapp	Información para difundir	Meet con estudiantes de 6° año
Whatsapp	Correo institucional	Blanqueo de claves
Whatsapp	Información	Reuniones y novedades
Meet	Reunión para socializar resolución	Aprender conectados
Whatsapp	Exámenes	Cronograma
Meet	Reunión para socializar resolución	Aprender conectados
Whatsapp	Invitación a reunión con facilitador pedagógico	Mi Aula Web
Meet	Reunión de equipo directivo con coordinadoras de curso y preceptores	Exámenes remotos
Whatsapp	Exámenes	Instrucciones
Whatsapp	Información	Reuniones y novedades
Whatsapp	Instrucciones de trabajo	Plazos para que estudiantes entreguen trabajos
Whatsapp	Información sobre PAICOR	Entrega de módulos
Whatsapp	Exámenes	Cronograma
Whatsapp	Exámenes	Instrucciones
Whatsapp	Mensajes para difundir a estudiantes	Plazos para que estudiantes entreguen trabajos
Whatsapp	Seguimiento de estudiantes	Relevamiento
Whatsapp	Informes	Pautas de trabajo

..

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo

Destinatarios: Estudiantes

Primera Etapa		
Plataforma	Situación	Temas
Whatsapp	Envío de Tutorial	enviar mail, adjuntar fotos.
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 1°A TM	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 2°A TM	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 3°A TM	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con conducción del Centro de Estudiantes	Escucha de sugerencias de los jóvenes. Acuerdo de actividades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 4°A TM	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 5°A TT	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 6°B TT	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Zoom	Reunión con estudiantes referentes de 5°A y 6°A TM	Escucha a los jóvenes y actualización de novedades
Segunda Etapa		
Meet	Reunión con estudiante y docentes de 6°B TT	Propuesta de día fijo de reunión - espacio de encuentro
Meet	Reunión informal con 1°A TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 1°B TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 2°A TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 3°A TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 4°A TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 5°A TT	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 1°A TM	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 2°A TM	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 3°A TM	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 4°A TM	Comparten charla estudiantes y docentes
Meet	Reunión informal con 5°A TM	Comparten charla estudiantes y docentes
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Prueba de conectividad
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Mensaje de los profesores
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Prueba de conectividad
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Mensaje de los profesores
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Información para difundir	Meet con estudiantes de 6° año
Meet	Reunión con estudiantes de 6° año turno mañana	Resolución estado académico
Meet	Reunión con estudiantes de 6° año turno tarde	Resolución estado académico
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (14 grupos)	Prueba de conectividad
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (14 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (14 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Mensaje de los profesores
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (14 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones

Whatsapp	Clases remotas	Plazos para que estudiantes entreguen trabajos
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Prueba de conectividad
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Mensaje a grupos de mesas de examen (15 grupos)	Respuestas a consultas e instrucciones
Whatsapp	Situación académica	Información

..

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo

Destinatarios: Familias

Primera Etapa		
Plataforma	Situación	Temas
Whatsapp	Información	Presentación - Instrucciones de trabajo
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Información	Grupo de estudiantes referentes. Nómina de profesores.
Whatsapp	Pausa en el envío de clases	Pedido de clases atrasadas
Zoom	Reunión de padres 1° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 1° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 1° B TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 2° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 2° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 3° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 3° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 4° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 4° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 5° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 5° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 6° A TM	Información sobre la modalidad de trabajo
Zoom	Reunión de padres 6° A TT	Información sobre la modalidad de trabajo
Whatsapp	Envío de tutoriales	Recomendaciones
Whatsapp	Plazo de entrega	Clases adeudadas
Whatsapp	Pedido	Carpetas completas
Whatsapp	Pausa en el envío de clases	Pedido de clases atrasadas
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Información	Envío de material para clases, Capacitaciones virtuales y exámenes previos
Whatsapp	Información sobre Informes de estudiantes	Valoraciones
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Información	Módulos PAICOR - colecta del Centro de Estudiantes
Whatsapp	Recepción de trabajos presencial	En la fecha de entregas de PAICOR
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración

Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Whatsapp	Se envía video	Mensaje previo al envío de informes
Whatsapp	Se envían informes	
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Zoom	Firma de acta acuerdo	familia de estudiante en proceso de integración
Segunda Etapa		
Whatsapp	Envío de clase	Presentación nueva etapa
Whatsapp	Invitación	Concurso bandera de Mendiolaza
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Mensaje de voz a familias de Ciclo Orientado	Información sobre capacitación de programa CLAN
Whatsapp	Información sobre PAICOR	Entrega de módulos
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Información	Concurso bandera de Mendiolaza
Whatsapp	Solicitud de control de las familias	Verificar envío de clases
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Whatsapp	Envío de clase	Cambio de modalidad en el envío
Whatsapp	Información sobre preinscripciones a 1° año 2021	Fechas y modalidad
Whatsapp	Festejo día de la primavera y del estudiante	Consignas de concurso
Whatsapp	Información sobre PAICOR	Entrega de módulos
Whatsapp	Información para difundir	Meet con estudiantes de 6° año
Whatsapp	Informes Semáforo	Mensaje informativo
Whatsapp	Envío de clase	Pautas de trabajo e información
Meet	Reunión con familias de estudiantes de 6° año turno mañana	Situación académica según resolución
Meet	Reunión con familias de estudiantes de 6° año turno tarde	Situación académica según resolución
Whatsapp	Exámenes	Cronograma
Whatsapp	Exámenes	Pautas
Whatsapp	Clases remotas	Plazos para que estudiantes entreguen trabajos
Whatsapp	Información sobre PAICOR	Entrega de módulos
Whatsapp	Exámenes	Novedades
Whatsapp	Exámenes	Cronograma
Whatsapp	Informes	Mensaje informativo
Whatsapp	Situación académica	Información

..

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo

Destinatarios: Otros interlocutores

Primera Etapa		
Plataforma	Situación	Temas
Zoom	Reunión de vicedirectoras con Inspectora	Pautas sobre modalidad remota
Whatsapp	Videollamada con Inspectora y tres directoras	Pautas e instrucciones de trabajo
Zoom	Reunión con equipo de Escuela Especial Luis Morzone	Trabajo con estudiantes N.E.D.D.
Zoom	Reunión con Inspectora y directoras sobre Nuevo Régimen Académico 2018 (NRA)	Pautas de trabajo
Zoom	Reunión con Inspectora y directoras sobre Nuevo Régimen Académico 2018 (NRA)	Pautas de trabajo
Zoom	Reunión de directores con Escuela Especial Luis Morzone	Trabajo con estudiantes N.E.D.D.. Código Semáforo
Zoom	Reunión con equipo del Gabinete de Informática	Organizar capacitación virtual
Zoom	Reunión de Comisión directiva del Centro de Estudiantes	Acompaña Coordinadora de curso
Whatsapp	Reunión por videollamada con Inspectora y directoras sobre Nuevo Régimen Académico 2018 (NRA)	Regreso a las aulas - Mi Aula Web
Zoom	Reunión de equipo directivo con EPAE (equipos profesionales de apoyo escolar) Villa Allende	Acuerdos de trabajo
Meet	Reunión con docentes de apoyo a la integración de estudiantes N.E.D.D.	Acuerdos de trabajo
Zoom	Reunión de directores con Subinspector Gral. Interior, Prof. Pomponio	Regreso a la escuela - Pautas de trabajo
Segunda Etapa		
Zoom	Reunión de equipos directivos regional Colón con Subinspector Gral. Del Interior Prof. Pomponio y coordinador de equipos técnicos David Araya	Síntesis de informes enviados. Lineamientos de trabajo próximo periodo
Zoom	Reunión con la Secretaría de la Juventud - Municipalidad de Mendiolaza	Concurso bandera de Mendiolaza
Zoom	Reunión de directores con Escuela Especial Luis Morzone	Informe 1° etapa y planificación 2° etapa
Zoom	Reunión con inspector de Educación Física	Presentación y objetivos
Zoom	Reunión con autoridades ministeriales sobre Nuevo Régimen Académico 2018 (NRA)	Exposición de la situación en cada escuela y consignas de trabajo
Zoom	Reunión con directivos de la Escuela Especial Luis Morzone	Situaciones particulares de los estudiantes
Meet	Reunión de directores con Subinspector Gral. Interior, Prof. Pomponio	Novedades - Ciclo 2021 proyecciones - Promoción
Whatsapp	Videollamada con vicedirectora e inspectora	Temas tratados en reunión con autoridades
Whatsapp	Reunión con el Intendente Municipal	Necesidad de nuevas aulas
Meet	Reunión convocada por inspección con facilitados pedagógico	Programa Aprender Conectados
Whatsapp	Reunión con inspectora	Dudas sobre resolución
Meet	Reunión de directores con Subinspector Gral. Interior, Prof. Pomponio	Novedades - Proyecciones - Pautas de trabajo

...

Sistematización de documento: Bitácora Equipo Directivo

Otras actividades comunicacionales

Recurso	Actividad	Encargado
Teléfonos celulares	Contratación de 2 líneas con fondos de cooperadora	Directora
Grupos de Whatsapp	Creación de un grupo por curso con adultos responsables (Familia)	Preceptores y coordinadoras
Grupos de Whatsapp	Creación de un grupo por curso con estudiantes referentes	Preceptores y coordinadoras
Google Drive	Creación de una carpeta de Clases Virtuales con subcarpetas por curso y link para compartirlo	Ayudante técnica
Grupos de Whatsapp	Creación de grupos con profesores: todos, por curso, por área y jefes de departamento	Equipo directivo
Grupos de Whatsapp	Reactivación del grupo Equipo317 para el equipo de gestión: directivos, preceptores, coordinadoras y ayudantes técnicos.	Equipo directivo
Google Drive	Creación de una carpeta de Bitácora Docentes, con una planilla por curso en donde los docentes dejen registro del desarrollo de clases y la respuesta de los estudiantes.	Ayudante técnica
Teléfonos celulares	Contactar a estudiantes por Tercer Materia	Equipo directivo
Mail	Reporte sobre estudiantes sin contacto con la escuela	Preceptores
Google Drive	Creación de instrumento Registro de Evaluación por curso	Ayudante técnica
Google Forms	Encuesta para estudiantes: percepciones sobre el aislamiento y el trabajo virtual	Coordinadoras
Classroom	Aula para Tercer Materia	Coordinadoras
Whatsapp	Listado de estudiantes que necesitan copias impresas de las clases	Preceptores y coordinadoras
Google Drive	Armar carpetas para Capacitaciones Virtuales en Informática y compartirlas	Ayudante técnica
Google Drive	En Registros de Evaluación agregado de hoja de Seguimiento para que preceptores registren los contactos con los estudiantes	Ayudante técnica
Google Drive	Diseño y programación automatizada de informes	Ayudante técnica
Classroom	Aula para estudiantes en proceso de integración	Coordinadoras

..

Encuesta a los estudiantes

Detalle del informe realizado por las coordinadoras de curso acerca de la encuesta a los estudiantes del mes de abril de 2020.

Algunas percepciones de los estudiantes sobre la situación de aislamiento y trabajo virtual

Modalidad y Objetivos específicos

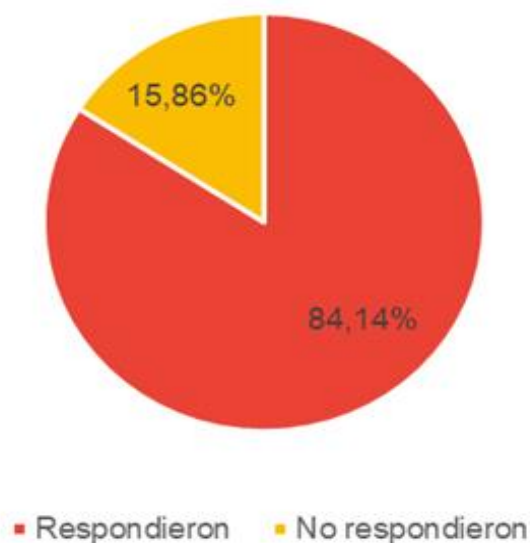
Se envía por WhatsApp entre los días 29 y 30 de abril un formulario de Google con preguntas dirigidas a los jóvenes de nuestra comunidad educativa, de 1ro a 6to año (ambos turnos). La encuesta requiere como campos obligatorios la identificación con nombre y apellido.

Objetivos:

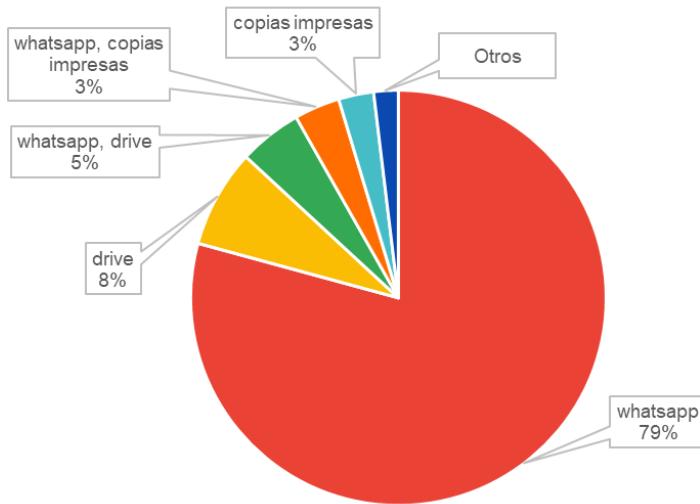
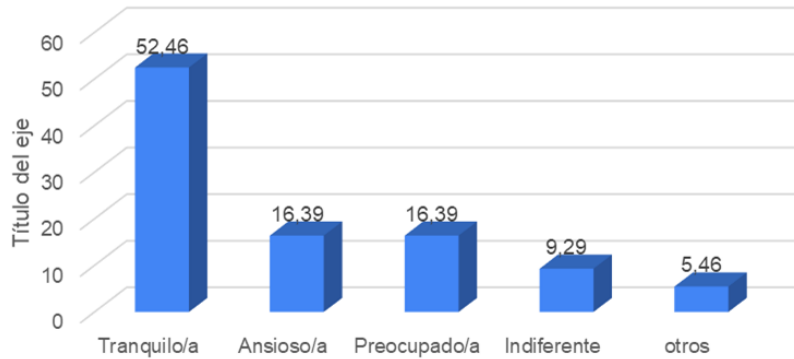
- Relevar cantidad de estudiantes que mantienen comunicación fluida con la escuela
- Indagar sobre las percepciones en cuanto a la situación de aislamiento y el trabajo virtual
- Relevar disponibilidad tecnológica y de acceso a internet
- Obtener dirección de correo electrónico de nuestros estudiantes

Datos obtenidos

Respondieron la encuesta

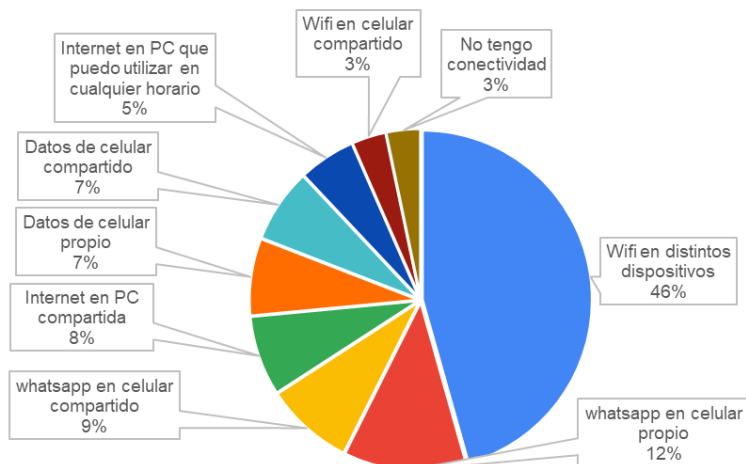


Cómo estan viviendo estos momentos de aislamiento?



Forma de acceso al material de trabajo

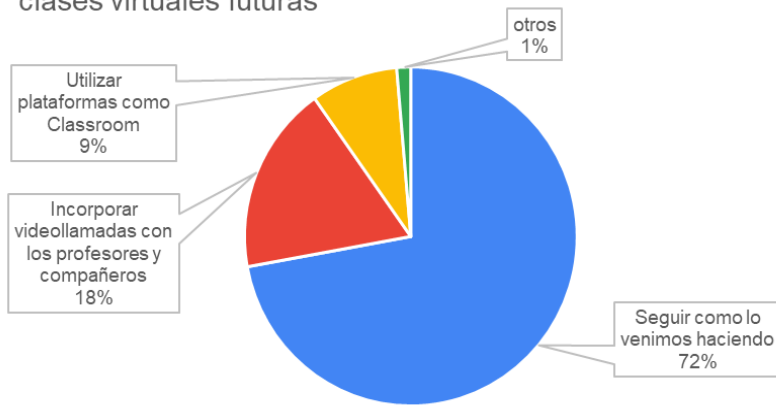
Recursos tecnologicos disponibles para las activ. virt.



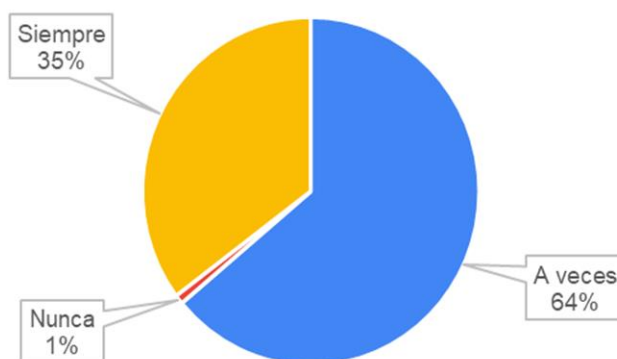
Percepciones sobre el apje en tiempos de aislamiento



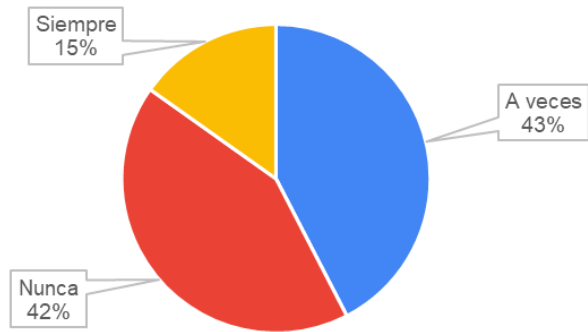
Propuesta para clases virtuales futuras



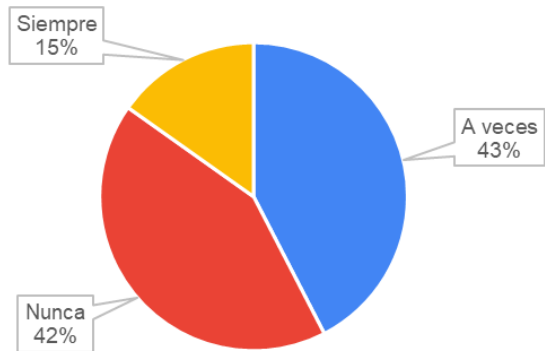
Puedo resolver las actividades que plantean los profesores



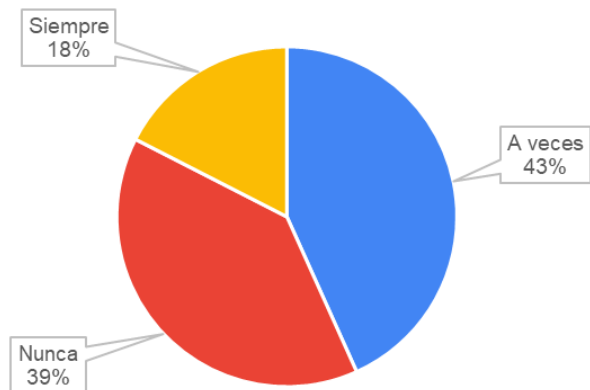
Considero que el tiempo para resolver las actividades es el adecuado



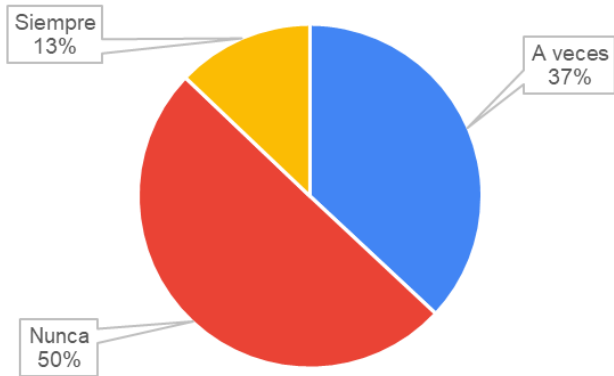
Tengo problemas para enviar las actividades a los profesores



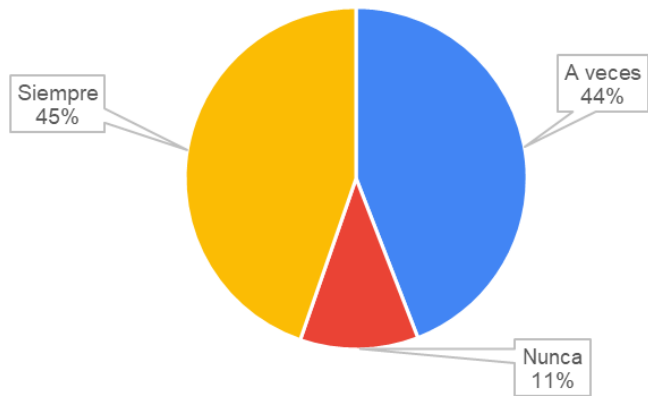
Consulto dudas a mis compañeros



Consulta dudas a los docentes

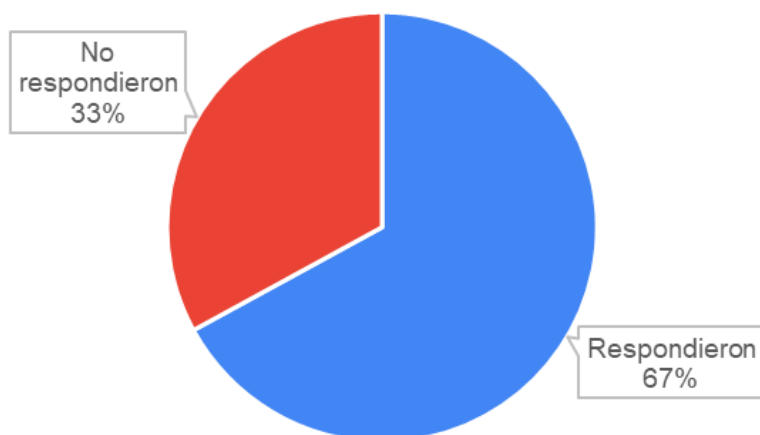


Consulta dudas a alguien de mi familia



Respuestas abiertas que se analizarán individualmente

Aportes o propuestas



Sugerencias /opiniones de los estudiantes (selección tomada textualmente)
Ayuda de los profesores porque mi familia hay veces que no entienden tampoco
Que nos expliquen un poco lo que no entiendo por r que no tengo wifi para poder completar mi tarea mi mamá esta sin trabajar
Pienso que en las primeras tareas de algunas materias habían mandado muuuucho y algunas cosas que no entendía y mis papas me tuvieron que explicar y ayudar a buscar información. En cambio en la segunda y tercera fue menos, mejor explicado, y mas concreto. Cambio para bien. Gracias por hacer las clases y por motivarnos para no dejemos de estudiar
Yo creo que sería mucho mejor que hiciéramos videollamadas con los profesores porque no se entiende muy bien en las actividades y no siempre se pueden hacer bien, y por eso muchas veces se baja nuestra calificación.
Yo creo que nos tendrían que dar las notas de los trabajos a medida que l@s profes@res corrigen los trabajos
Que agreguemos algunos trabajos en grupos y que los profesores asignan los grupos aleatoriamente
Entregar los trabajos lo más rápido posible, para que los profesores tengan tiempo de corregirlos y poder volver a mandar tarea
tener mejores medios para una mejor conexión para todos
Cómo cuando teníamos clases lo que hago es descansar los sábados y domingos y los demás días a la tarde hago las actividades
Que los profes cuando manden fotos sacadas desde su celu, vean si están bien enfocadas.. en algunos casos aveces no se pueden ver bien si se imprimen. Más allá de eso, nada más
Hacer algun trabajo agrupando materias
Con los profes que tenemos su numero de WhatsApp es mas facil sacar dudas... xq contestan en el dia que hacemos las preguntas... con los de email es entendible tienen muchos correos y demoran en hacerlo pero nos manejamos bastante bien con internet y la ayuda de mis padres... los videos explicativos de algunas materias no ayudan... a sacar dudas...
Que los profesores cuando no entendemos que nos manden un vídeo explicativo, me pasa que en algunas materias me pueden ayudar mis padres y en otras no porque no entienden y pido ayuda al docente y no nos contestan los mensajes
Que se puedan comunicar con más alumnos que pasen las tareas a los grupos TEMPRANO, porque los alumnos encargados actualmente las pasan recién al mediodía y yo estoy levantado esperando desde las 9. Otra cosa:si es posible pido que los textos que den para trabajar en lengua, sean menos morbosos. Hasta ahora todas las clases son llevaderas, interesantes, organizadas y explicadas. Bendiciones! Jairo.
Me gustaría que fueran no sé si tantos juntos, los trabajos. Me tira abajo no entender, no me es fácil consultar a los profesores. Y no tener compu y hay que mandar todo a la librería. En mi casa me ayudan pero veo que mi mamá, se angustia y no me da ganas. Me gustaba ir al colegio.
Que salgamos todos adelante

<p>Pediría que tengan en cuenta que hay compañeros que no cuentan con los medios de comunicación como teléfono o computadora y tiene que pedir prestado. Amí se me rompió el teléfono a principios de cuarentena y por eso me tardo en enviar los trabajos. Les recomendaría que den todas las tareas de la semana en un día y no dos o tres por día así los que tengan ganas y puedan hacerlas antes que las hagan.</p>
<p>Darnos más tiempo para resolver las actividades ,tratar de no mandar tantos vídeos o páginas porque no tengo la posibilidad de tener Internet y sólo tenemos un teléfono para la familia y tengo tres hermanos más en la primaria gracias</p>
<p>Levantarme más temprano y dormirme a la hora adecuada</p>
<p>los trabajos que no sean tan extensos y que los profes tengan en cuenta que es solo un alumno el que recibe las plafinificaciones que hicieron todos ellos.</p>
<p>Me parece que deberían mandar un poco más de tareas a veces, ya que por ahí pasan varios días que no mandan ningún trabajo y queda mucho tiempo libre</p>
<p>Yo pienso que sería bueno que nos den tiempos de descanso. Venimos haciendo todos los trabajos todos los días. Y nos dan(últimamente) poco margen de tiempo para entregar los trabajos.</p>
<p>Deberían de pensar en los demás y que no todos tenemos las mismas oportunidades , no tan solo por el ingreso a Internet sino también el tiempo , espacio y problemas familiares .</p>
<p>Yo no aportaría nada . Pero en mi opinión seria que nos den clases En vivo con el/la profesor/a .porque siento que estoy enfocado bien a los trabajos. en cambio si hacen como esta actualmente no entiendo y se me complica mucho preguntar a un profesor algo.y por ahí no quiero preguntar a ningún compañero por que dudo que este bien lo que me explica.(lo dudo por que me paso) y me pasa sucesivamente con todos los trabajos.así que lo mejor para ami seria tener al profe en vivo (No video llamada con todo el curso sino seria un caos) osea que estemos todo el curso pero que solo el profe explique la actividad en directo. aparte tendría todo los días un horario fijo para estudiar también. Por que últimamente. No me dan ganas de hacer los trabajo por la forma en que los mandan. Sin que te expliquen como hay que hacerlo .(reitero que se me complica preguntarle al profe como hay que hacer el trabajo)gracias por su atención alumno: Barrera Felipe 6to A.</p>
<p>la verdad estoy cómodo con las medidas tomadas ya que da resultados a comparación de otros lugares donde adquiero el método de video llamada y no esta sirviendo de muchos. muchas gracias por su trabajo!!</p>
<p>Como lo venimos haciendo para mi esta bien . Estoy Mal porque ya no aguanto estar encerrada</p>
<p>Entiendo que es la manera o una de las maneras más fácil de darnos clase desde donde se puede, pero creo que nos dan más cosas de las que nos dan estando en el colegio, o por lo menos con más presión. Porque en el colegio no tenemos un trabajo que hacer y entregar de cada materia TODOS los días, ahora sí. También, ustedes mandaron creo que en esta semana cómo organizarnos con los trabajos y entregarlos a tiempo en donde dicen que tenemos que hacer, desde el día en que nos mandan, un trabajo por día exceptuando dos días en los que vamos a tener que hacer dos trabajos pero nos dan menos de dos semanas (sin incluir fin de semana ni feriado) para entregar todos los trabajos en tiempo, cosa que en mí caso y de mis compañeros al menos, teniendo 13 materias no es posible. No es la gran cantidad pero teniendo en cuenta eso, nos quedarían dos trabajos.</p>
<p>Otra cosa, además, es que dicen que tenemos la disponibilidad y ayuda de los profes por si necesitamos algo que consultar o lo que sea pero cuando les mandamos (en el horario que nos dijeron estarían disponibles</p>

<p>para nosotros), algunos no contestan, contestan más tarde o días después y debido a eso tenemos que alargar la producción del trabajo que, probablemente, ya habíamos empezado.</p> <p>Al menos yo personalmente, entiendo que deben de tener UN MONTÓN de cosas, trabajos y demás y no les es fácil. Pero entonces, a nosotros quién nos entiende? Me parece y estoy segura de que somos todos los que estamos pasando una situación complicada y a veces difícil de manejar. Entonces, debido a eso me parece que hay algunas cosas que reorganizar y/para no volverse locos ustedes ni a nosotros.</p>
<p>Es importante valorar al equipo docente porque nada de esto estaba previsto y a pesar de todo buscan la mejor forma de seguir conectados con nosotros, de seguir dando clases y eso es admirable. Pero también tienen que valorar a nosotros los alumnos, no todos tenemos la misma capacidad, ni los mismos tiempos y ni hablar de los recursos de cada familia. Creo que lo único que quisiera mejorar era justamente solicitar un espacio como este (en este caso es una encuesta) para poder dar nuestra opinión, que se nos escuchen y plantear críticas constructivas para que sea mejor para todos. :)</p>
<p>No se puede hacer más de lo que se hace ahora, si se mandan más actividades los chicos se abruma y si menos pierden la práctica</p>
<p>que dejen de enviar videos TAN LARGOS, un video de 10/15 min máximo, 30 minutos es mucho para los que usamos datos</p>
<p>que no haya más trabajos hasta que termine la cuarentena 😊</p>
<p>Descargar los videos para trabajar a mi me cuesta verlos por que gasto mucho internet</p>
<p>Explicaciones de las materias que no teniamos en la primaria como fisica me resulta difícil</p>
<p>Me gustaría hacer videollamadas. A pesar de que yo no tengo wifi, porque se me hace más fácil que las profesoras me expliquen las actividades en vez de leer las consignas.</p>
<p>Tener más contacto con los profesores por qué a nosotros al ser de primer año no entendemos algunos temas y necesitamos ese apoyo por qué los papas no saben todo.</p>
<p>Estoy nervioso , cansado y tranquilo a la vez . Manda tanta que pareciera que es una case sin fin es que ni en la escuela dan tanta tarea . Y con el tema del Coronavirus yo no todos estamos asustados por qué hay más de 1000000 de personas se mueren al día y lo único que aemos es resguardarnos en nuestras casas pensando que todo va a salir bien . Pero nos mandan tarea y yo que pensaba que íbamos a tener todo el año libre pero no. No se , me parecería que cómo es un año de aislamiento , bueno eso Disney , le daría a todos los estudiantes una tarea a la semana y la tendrían que estrechar en esa misma semana , por qué ? Es una solo tarea en una solo semana osea tienen un montón de chances los chicos por qué si no la entregarían , yo le pongo un pendiente y listo . Por qué ? Bueno , cómo e dicho anteriormente es una semana completa tienen un montón de tiempo no tienen por qué no aver echo la tarea .</p> <p>Bueno y esa sería mi manera de mandar tarea en un aislamiento.</p>
<p>Tener más acceso a los compañeros para ayudarlos</p>
<p>Se podrían incorporar videollamadas con algunos alumnos como si de estuviera en clases para así los profes les explican a los alumnos las dudas mientras están haciendo las actividades con los profes</p>
<p>La idea de las videollamadas o utilizar las plataformas de Classroom hace que tanto yo , como todos los alumnos del instituto sean más responsables a la hora del aprendizaje.</p>

<p>Por otro lado , no todos los estudiantes , incluyéndome , entendemos lo que nos mandan ... y aún que los Profesores hacen lo posible para ayudarnos , tienen muchos más alumnos..La respuesta puede tardar días y el alumno se preocupa por su nota al no poder realizar las actividades.</p>
<p>Hacer la actividades que me mandan y quedarnos en casa</p>
<p>Me gustaria que los profesores contesten más rápido, ya que me atrazo mucho pero siempre llego a tiempo. Solo eso, lo demas no me incómoda, trabajo perfectamente y a tiempo</p>
<p>En algunas materias seria bueno contar con la posibilidad de una clase virtual y asi recibir la explicación del ejercicio o del contenido que los profesores nos hacen llegar.</p>
<p>Lo que yo aportó es que deberían mandar los videos descargados ya porque hay personas que no tienen Internet y no lo pueden hacer y lo dejan en blanco y le bajan la nota</p>
<p>siento que las tareas son muy extensas, creo que tengo la capacidad de hacerlo pero no siento que el aprendizaje no es el mismo, y que no es la misma la concentración que tengo en medio de mi casa a la que puedo llegar a tener en la escuela, también se me hace muy incomodo el mirar películas en estas condiciones</p>
<p>Que se regule la tarea por que realmente me parece muy exesivo el trabajo que estan mandando, ustrdes capaz dicen es lo adecuado pero en un día normal gasto mas hiras de las quw deveria y si creen que no tengo nada mas que hacer tambien cosino, ejercito, limpio, labo platos y hasta aveces ayudo a mi papa a hacer cosas de la casa que aun no esta terminada yo diria que manden las actividades que mandan normalmente por dia en el colegio y que nos den una semana, no que manden actividades a lo loco, somos niños no somos adultos estan haciendo explotacion ya, esto no es enceñansa y si no me equivoco yo pienso igual que todos los demas, gracias x escuchar y pedir nuestro opinion ante la situasion que pasamos que tengan buen día, tarde o noche</p>
<p>Solo pedir que se siga trabajando con comprensión y paciencia, muchos no tenemos una buena conexión a internet ni muchas herramientas, además de que la situación por la que estamos pasando no es ni va a ser normal y tiene sentido que nos cueste, creo que lo están haciendo muy bien pero que no cambie éso...</p>
<p>Que envíen los trabajos de una sola vez en la semana cuando arranca osea el lunes y que no hagan tan largos algunos trabajos en algunas materias.</p>
<p>Me parece que, si bien es comprensible la cantidad de trabajo que tienen en estos momentos lxs profes, se debe hablar con ellxs para que confirmen los trabajos recibidos.</p> <p>Cuando se envían actividades con temas no trabajados en clase anteriormente deberían estar acompañados de audiovisuales. Desde mi experiencia la modalidad de trabajo no me ha causado demasiados problemas, más allá de algunos trabajos que no se enviaban. Pero es evidente que algunos trabajos son demasiado extensos, y sería mucho mejor (en todo caso) que se enviarán poco a poco.</p>
<p>Más tiempo para entregar los trabajos por que tengo que compartir el celular con mis hermanos ya que es el único celular con internet y en esta situación se nos dificulta para recargar internet.</p>
<p>Nos estan dando mucho mas de lo que haríamos en clase para meternos ocupados, pero no estan tomando en cuenta que hay gente que tiene mucho que hacer quiza y no rinde lo mismo que un alumno sin quehaceres.</p> <p>Hay muchos lugares que ya desarrollaron planes para no depender de las clases virtuales...Les pido que extiendan el año hasta julio del año que viene, yo creo que ninguno de mi curso al menos. QUEREMOS SER PROMO</p>

Primero lo primero, vi que un compañero del curso "Jony Vara" mando un comentario de "Extiendan el año hasta julio del año que viene, yo creo que ninguno de mi curso al menos queremos ser promo" algo asi creo que mando, la cosa es que yo y varios de mis amigos que vendríamos formar una parte del curso que NO apoya esto XD. Yo y estos chicos ya tenemos planeado o tenemos una idea de lo que cada uno quiere hacer durante el 2021...Varios vamos a tener mas de 19 años y seguir en el colegio, y no terminarlo en lo que vendría ser 2020 nos dificulta muchas de las cosas que queremos hacer en 2021, y no es un tema de "Ay me voy a tomar un año Sabático"... Es por un tema laboral y de estudios, algunos van a empezar a laburar directamente, otros a prepararse y tomar clases para algo en especial o directamente empezar los estudios en la facultad... Y para nosotros desperdiciar medio año no nos ayuda... yo lo lamento pero la Promo es totalmente sacrificable, y mas que todo con la situación que vivimos... lo lamento por esa parte del curso que quiere hacer la promo, pero hay cosas mucho mas importantes.

Esta es mi opinión sobre este tema en particular. Y sobre lo otro creo que hasta ahora los trabajos están bien, se tendria que alargar un poco mas el plazo de entregas.

estoy conforme con la modalidad actual <3 me parece que está bueno como estamos trabajando, porque si bien a veces tenemos muchas tareas, nos mantenemos ocupados y distraídos un rato de la situación que estamos viviendo, y además aprendo

Que nos den un respiro así podemos enfocarnos en otras cosas necesarias (en mi caso mi hijo)

Creo que estaría bueno sean más organizados con el tema de las fechas y notas teniendo en cuenta que en casa nos toma realmente mucho tiempo hacer un sólo trabajó...Ya que yo envió los trabajos y no todos me responde en tiempo y forma o quizás nunca...Lo que yo realizó en los trabajos es según yo creo que está bien, pero realmente nose sí es así, consultar toma tiempo y para cuando ya las profes responden(algunas)tenemos otras fechas para entregar nuevos trabajos, por ello el corregirlos claramente toma más tiempo aún

Que envíen mucho menos trabajos y que den mucho más tiempo para entregar, ya que se nos hace un montículo de hojas o archivos y nos saturan cada vez mas