

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES
DE APRENDIZAJE EN TIEMPOS DEL COVID-19 ENTRE LOS
MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LAS ESCUELAS
OFICIALES DE LA ALDEA EL RODEO, SANTA CATARINA MITA,
JUTIAPA

FLOR DE MARIA MONTOYA MAZARIEGOS

CHIQUIMULA, GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES
DE APRENDIZAJE EN TIEMPOS DEL COVID-19 ENTRE LOS
MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LAS ESCUELAS
OFICIALES DE LA ALDEA EL RODEO, SANTA CATARINA MITA,
JUTIAPA

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

FLOR DE MARIA MONTOYA MAZARIEGOS

Al conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CHIQUMULA, GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2023

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**RECTOR
M.A. WALTER RAMIRO MAZARIEGOS BIOLIS**

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	Lic. Zoot. Merlin Wilfrido Osorio López
Representante de Profesores:	Mtro. Helmuth César Catalán Juárez
Representante de Profesores:	Mtro. José Emerio Guevara Auxume
Representante de Graduados:	Ing. Agr. Henry Estuardo Velásquez Guzmán
Representante de Estudiantes:	A.T. Zoila Lucrecia Argueta Ramos
Secretaria:	Licda. Yessica Azucena Oliva Monroy

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Mtro. Carlos Leonel Cerna Ramírez
Coordinador de Carrera:	Mtro. Luis Rodolfo Jerónimo Guzmán Velásquez

ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidente:	Mtro. Juan Abel Morán Sosa
Secretario:	Mtro. Luis Rodolfo Jerónimo Guzmán Velásquez
Vocal:	Lic. Anibal Aroldo Guancín González

TERNA EVALUADORA

Lcda. Brenda Azucena Seijas Balcárcel
Mtra. Ana Beatriz Villela Espino
Lic. Anibal Aroldo Guancín González

Chiquimula, 30 de mayo de 2023

Lic. Zoot.
Merlin Wilfrido Osorio López
Presidente del Consejo Directivo
Su despacho.

Presidente del Consejo Directivo:

En cumplimiento del nombramiento emitido por la Coordinación de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente -CUNORI-, procedí a asesorar el trabajo de graduación de la Periodista Profesional **FLOR DE MARÍA MONTOYA MAZARIEGOS**, que consistió en el desarrollo de la tesis titulada **“BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE EN TIEMPOS DEL COVID-19 ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LAS ESCUELAS OFICIALES DE LA ALDEA EL RODEO, SANTA CATARINA MITA, JUTIAPA”**.

La comunicación es una actividad fundamental para el intercambio de información, que permite expresar nuestras ideas, pensamientos e inquietudes; asimismo, compartir y recibir conocimientos. La presente investigación aporta datos cualitativos y cuantitativos sobre las barreras de comunicación en los entornos de aprendizaje en tiempos del Covid-19 entre los miembros de la comunidad educativa, de las escuelas oficiales de la aldea el Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Por lo anterior, con base a los resultados de la investigación de la estudiante **FLOR DE MARIA MONTOYA MAZARIEGOS**, que se presentan en el informe de mérito, si cumple con los requerimientos técnicos de forma y contenido, exigidos por el normativos de trabajos de graduación de la carrera de Ciencias de la Comunicación de este centro de estudios superiores; además fueron atendidas las observaciones y recomendaciones de forma y fondo sugeridos por la terna evaluadora.

Y para usos legales que a la interesada convengan, firmo la presente en la ciudad de Chiquimula, el día 30 de mayo de dos mil veintitrés.

Sin otro particular, me suscribo de usted de manera atenta.



Lic. JUAN CARLOS RUIZ CALDERÓN

Asesor

Colegiado 8,207



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –PLAN FIN DE SEMANA-
COMISION COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78730300



PROVIDENCIA: CC-004/2023

COORDINATURA GENERAL DE LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veinte de mayo de dos mil veintitrés-----

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final de trabajo de graduación, intitulado: **“BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE EN TIEMPOS DEL COVID-19 ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LAS ESCUELAS OFICIALES DE LA ALDEA EL RODEO, SANTA CATARINA MITA, JUTIAPA”**, que para optar al grado de **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, presenta la estudiante: **Flor de Maria Montoya Mazariegos**, quien fuera asesorada por el Licenciado: **Juan Carlos Ruiz Calderón**-----

Siendo que en opinión de esta Coordinatura, el informe final del trabajo de graduación presentado, cumple con los requisitos establecidos por el normativo específico. Atentamente pase a la Dirección, para que se sirva autorizar la impresión del informe de mérito-----

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Luis Rodolfo Jerónimo Guzmán Velásquez
Coordinador de la Carrera de Ciencias de la Comunicación

NOTA: Únicamente el autor del trabajo de graduación es responsable de la originalidad, autenticidad de los datos aportados, opiniones o doctrinas sustentadas, redacción, ortografía y citas bibliográficas; incluyendo, la apropiación indebida de créditos que no le corresponden por no ser de su autoría, que pudieran ser violatorios de los derechos de autor o de las normas de ética.

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó la estudiante **FLOR DE MARIA MONTOYA MAZARIEGOS** titulado "**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE EN TIEMPOS DEL COVID-19 ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LAS ESCUELAS OFICIALES DE LA ALDEA EL RODEO, SANTA CATARINA MITA, JUTIAPA**", trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y el Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Ciencias de la Comunicación. Por tanto, la Dirección del CUNORI, con base en las facultades que le otorgan las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria, **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** para obtener el grado Académico de **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a cinco de septiembre de dos mil veintitrés.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Zoot. Merlin Wilfredo Osorio López

DIRECTOR
CUNORI – USAC



DEDICATORIA

A DIOS:

Ser supremo que me dio la vida, además de darme la sabiduría, perseverancia e inteligencia, para cumplir otro de mis sueños, ser licenciada por partida doble.

A MIS PADRES:

Por ser el motor de mi vida, guiarme, cuidarme, enseñarme a ser la mujer que soy, con principios y valores y estar siempre pendientes de mí, apoyándome en todas mis decisiones y nunca dejarme desmayar.

A MIS HERMANOS:

Verónica, Claudia, Oscar y Walter, por ser mis compañeros de vida, por darme su apoyo y acompañarme en mis momentos felices y tristes.

AGRADECIMIENTOS

- A MI ASESOR:** Juan Carlos Ruiz Calderón, por apoyarme en mis procesos de EPS y TESIS, brindándome su tiempo, orientación, dedicación y conocimientos, para la realización de mis proyectos.
- A MIS ASESORES ADJUNTOS:** Elma Villagrán Díaz, Néstor Eduardo Magaña Guerra, Sandra Maribel Hernández, por ser parte de mi proceso y brindarme conocimientos.
- A MIS FORMADORES:** Gracias por ser parte de mi sueño, brindándome enseñanzas dentro de los salones de clases y su amistad por el resto de la vida.
- A MIS AMIGAS:** En especial a Sandy y Silvia, por ser parte de mis logros y saber que están para apoyarme de manera incondicional.
- A MIS COMPAÑEROS:** A todos en general por ser parte en mi período de formación, en especial a Nancy, Waldin, Zury, Eusebio y Victor, por seguir de cerca mi último proceso y darme ánimo.
- A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:** Porque de manera directa o indirecta, también son parte de mi logro.
- A LOS CENTROS EDUCATIVOS DE ALDEA EL RODEO:** Por abrirme las puertas, para poder ser la muestra de la realización de mi trabajo de graduación.
- AI CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE -CUNORI:** Por ser la casa de estudios que me permite ser nueva profesional en el ámbito de comunicación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	1
MARCO METODOLÓGICO	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.1.1 Antecedentes y contexto	1
1.2 Justificación	5
1.3 Definición del Problema	5
1.4 Sistematización	6
1.5 Delimitación del problema	7
1.5.1 Delimitación Geográfica	7
1.5.2 Delimitación Institucional	7
1.5.3 Delimitación Cronológica o Temporal	7
1.5.4 Sujetos de Investigación, Delimitación Personal	7
2. Objetivos	7
2.1 General	7
2.2 Específicos	7
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1 Jutiapa, Guatemala	9
2.2 Santa Catarina Mita, Jutiapa	9
2.3 El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa	9
2.3.1 Aspecto físico	10
2.3.2 Aspecto social	10
2.3.3 Aspecto económico	11
2.3.4 Aspecto cultural	11
2.4 Ministerio de Educación de Guatemala	11
2.4.1 Funciones	11
2.4.2 Misión	12

2.4.3 Visión	13
2.4.4 Objetivos	13
2.5 Supervisión Educativa de Santa Catarina Mita, Jutiapa	13
2.5.1 Localización	14
2.5.2 Cobertura	14
2.5.3 Fundamento Legal	14
2.5.4 Finalidades	14
2.6 Escuela Oficial Rural Mixta El Rodeo	14
2.6.1 Historial de creación	14
2.6.2 Aspecto físico	15
2.6.3 Aspecto pedagógico	15
2.7 Escuela Oficial Rural Mixta, caserío Los Montoya, El Rodeo	17
2.8 Constitución Política de la República de Guatemala	17
2.9 Ley de Educación Nacional	18
2.10 Decreto Gubernativo 5-2020	19
CAPÍTULO III	22
MARCO TEÓRICO	22
3.1 Consideraciones sobre el tema	22
3.2 Comunicación	22
3.2.1 La Comunicación Interpersonal	24
3.3 Interés en la Comunicación Digital	25
3.3.1 La tecnología en la comunicación y en la educación	25
3.4 Barreras de la Comunicación Virtual	26
3.4.1 Sociológicas	26
3.4.2 Psicológicas	26
3.4.3 Materiales y técnicas	26
3.4.4 Cognitivas	26
3.4.5 Organizativas	27
3.5 Educación Digital	27
3.5.1 Importancia de la Educación Digital	27

3.5.2 Elementos indispensables en la Educación Virtual	28
3.5.3 La Educación Digital en tiempos de la covid-19	29
3.6 Influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la educación	29
3.6.1 La Influencia de los TIC en Guatemala para los niños y jóvenes	30
3.7 Diferencia entre Educación Digital y Presencial	30
3.8 Formación Virtual. E-Learning	31
3.9 Comunidad educativa	33
3.9.1 Comunidad educativa según la Ley de Educación Nacional	33
3.9.2 Colaboración entre profesores y padres de familia	34
3.10 La Educación en tiempos covid-19 en Guatemala	34
3.10.1 Disposiciones del Ministerio de Educación de Guatemala ante la llegada de la covid-19	35
3.10.2 Disposiciones de la Dirección Departamental de Jutiapa	36
3.10.3 Disposiciones de la Supervisión Educativa de Santa Catarina Mita, Jutiapa	37
3.10.4 Disposiciones de las Escuelas Oficiales de El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa	38
CAPÍTULO IV	39
DISEÑO METODOLÓGICO	39
4.1 Tipo de investigación	39
4.2 Definición de la población y muestra	40
4.2.1 Población	40
4.2.3 Personal docente y administrativo	40
4.2.4 Padres de familia	40
4.2.5 Alumnos	40
4.2.6 Muestra	40
4.3 Conceptualización y operacionalización de las variables	42
4.4 Técnicas de recolección de datos	46
4.4.1 Observación	46

4.4.2	Escala de Likert	46
4.4.3	Entrevista	47
4.4.4	Encuesta	47
4.4.5	Monitoreo	47
4.4.6	Grupos focales	48
4.4.7	Cuestionario	48
4.5	Fuentes de información	49
4.5.1	Primarias	49
4.5.2	Secundarias	49
4.6	Estrategia de investigación	49
4.7	Cronograma de actividades	50
4.8	Presupuesto	52
4.9	Limitaciones del estudio	53
CAPÍTULO V		54
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		54
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES		75
REFERENCIAS		76
APÉNDICES		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organización del Ministerio de Educación	13
Tabla 2 Cuadro comparativo entre educación digital y a distancia	32
Tabla 3 Operacionalización de las variables	43
Tabla 4 Cronograma	50
Tabla 5 Presupuesto estimado	52
Tabla 6 Interpretación de la escala de Likert	54
Tabla 7 Interpretación de monitoreo de medios	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Supervisión Educativa	16
Figura 2 Nivel de utilización de los entornos virtuales de aprendizaje	55
Figura 3 Nivel de interferencia al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje	56
Figura 4 Nivel de flujo de comunicación al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje.....	56
Figura 5 Acceso a internet de padres de familia.....	58
Figura 6 Padres de familia con conocimiento sobre qué es un entorno virtual de aprendizaje	59

Figura 7 Tipo de entorno virtual que utilizaban los padres de familia para el aprendizaje de sus hijos en el.....	59
Figura 8 Padres de familia que pudieron comunicarse con los maestros en todas las clases virtuales con sus hijos	60
Figura 9 Padres de familia que pudieron ingresar fácilmente con sus hijos a las clases virtuales durante la.....	61
Figura 10 Conocimiento de los padres de familia para subir documentos solicitados por los docentes a través de	61
Figura. 11 Padres de familia que poseían señal de internet para que sus hijos recibieran clases virtuales	62
Figura 12 Padres de familia que consideraron fácil comprender las instrucciones al momento de que sus hijos recibían.....	63
Figura 13 Tiempo que los alumnos recibían clases virtuales durante el día	63
Figura 14 Causas que impidieron comunicarse con el maestro de su hijo/a través de entornos virtuales	64
Figura No. 15 Acceso a internet de los alumnos	65
Figura No. 16 Conocimiento qué es un entorno virtual de aprendizaje.....	65
Figura No. 17 Utilización de los entornos virtuales de aprendizaje, en el momento de recibir clases	66
Figura 18 Causas que les impidieron comunicarse a través de los entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de	67
Figura 19 Medio virtual utilizado para recibir clases virtuales durante la pandemia	67
Figura 20 Tipo de aparato digital utilizaban para recibir clases durante la pandemia.....	68
Figura. 21 Apoyo de los padres de familia o un familiar al momento de recibir clases o entregar tareas de manera virtual.....	69

Figura 22 Tiempo utilizado por los alumnos para recibir clases virtuales durante el día	69
Figura 23 Comprensión de las instrucciones de sus maestros al momento de recibir clases virtuales	70
Figura No. 24 Recepción de todas las clases virtuales que los maestros imparten durante la pandemia	71

INTRODUCCIÓN

La llegada de la pandemia al país, impactó considerablemente la normalidad de los guatemaltecos. En el ámbito educativo, las clases fueron suspendidas abruptamente a partir del 16 de marzo de 2020. Esta coyuntura puso en evidencia las grandes debilidades del sistema educativo nacional, reflejo de variados problemas de índole comunicacional entre los diferentes actores que conforman la comunidad educativa y su relación con los procesos, recursos y medios utilizados por décadas. Sumando a esa situación el confinamiento, el aislamiento social, el desempleo, el estrés y el miedo, conforman el colapso de lo que hasta ahora era considerado un ambiente de normalidad.

Ante las presiones de múltiples sectores, el Ministerio de Educación de Guatemala sugiere un paliativo que vincula a los medios de comunicación masiva privada y oficial, con la intención de dar cobertura a la población escolar, sin considerar que, para que esta propuesta sea viable y factible, es necesario primero, que la comunidad educativa cuente con los recursos, la tecnología y la experiencia para su eficaz implementación y funcionamiento.

De este abanico de problemas surge la presente investigación, misma que pretende explorar cuáles y de dónde surgen las barreras de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa en los entornos virtuales de aprendizaje, en su búsqueda de coincidencias y aciertos para hacer frente común a esta nueva normalidad para la cual no estábamos preparados. Para investigar se procede a plantear el problema existente, se sustentó con la teoría de soporte, se diseñaron los instrumentos y se seleccionaron los estratos a considerar para la obtención de información de primera mano, se analizaron los resultados y se presentaron de manera que fueron fácilmente comprensibles y de utilidad a la sociedad.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Antecedentes y contexto

A finales de 2019, la humanidad se vio sorprendida con la confirmación de la existencia de un nuevo virus en la provincia de Wuhan China, el cual se propagaba de manera alarmante al resto de países del mundo. El 11 de marzo de 2020 se declara el virus como una pandemia, provocada por el virus SARS-CoV-2 coronavirus y se denomina luego por el año en que inicia la covid-19 que rápidamente confinó personas en todo el mundo, Guatemala no fue la excepción.

En Guatemala el 13 de marzo de 2020 el Presidente de la República, Alejandro Giannetti, confirmó el primer caso de la enfermedad de coronavirus covid-19, a partir de la oficialidad se comienzan a tomar las medidas preventivas pertinentes para controlar dicha pandemia y adoptar medidas para implementar las actividades de aprendizaje a distancia.

Esas medidas serían implementadas de manera paulatina para controlar la pandemia donde fue surgiendo. Los efectos de no actuar a tiempo, pronto se comienzan a expresar en muertes y las medidas preventivas a extremar. El gobierno central declara el primer Toque de Queda y todas las actividades del país quedan en suspenso, incluyendo el sistema educativo y, particularmente, las escuelas, El Ministerio de Educación aborda estrategias según el Plan Integral para la Prevención Respuesta y Recuperación ante el Coronavirus (covid-19). A partir del 16 de marzo de 2020, quedan suspendidas las clases en todo el ámbito educativo.

En un informe preparado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OREALC/UNESCO) Santiago, durante la pandemia la mayoría de los países han optado

por la continuidad del proceso educativo, mediante el uso de recursos en línea, pues Internet ofrece una oportunidad única, la cantidad de herramientas pedagógicas y de conocimientos disponibles, así como la facilidad de comunicación que provee plataformas virtuales para acelerar la escuela y sus procesos educativos a los hogares y a los estudiantes en condiciones de confinamiento.

Para Rincón (2008):

La concepción de educación a distancia emergente desde las perspectivas generadas por las Tecnologías de Información y Comunicación, llevan a conceptualizarla como un proceso educativo que no obliga al estudiante a estar físicamente presente en un espacio determinado para interactuar con el asesor. Es allí donde las bondades que ofrecen las TIC permiten la incorporación de distintos recursos como: audio, texto y video a través de internet como instrumento interactivo en los espacios virtuales de aprendizaje. (p.04)

Los entornos virutales para impartir aprendizajes destacan un grado intensivo de su uso en la actualidad, López Méndez (2017) propone una tesis titulada “Uso de Dispositivos Móviles en un salón de clases” (tesis de pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, en la cual da conocer lo siguiente:

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen actualmente un rol clave en nuestra sociedad, pues su desarrollo está provocando rápidas transformaciones en todos los ámbitos. La utilización de los dispositivos móviles y las aplicaciones que con ellos se adquieren por parte de niños, niñas y jóvenes es considerable y, además, se encuentra en plena expansión. En este tiempo se tiene acceso a internet desde un teléfono inteligente, una computadora, e incluso un televisor, así que el estar actualizado en cuestiones tecnológicas no es algo de otro mundo, la accesibilidad al mundo que representan estos dispositivos móviles u otros con internet está al alcance de cualquier persona, sin importar su credo, raza, o estatus quo. (p.15)

Sin embargo, las condiciones sociales en Guatemala niegan la propuesta de tesis, pues la pobreza vivida por los habitantes particularmente de las áreas rurales, y singularmente en las del oriente, hacen difícil el acceso a las nuevas tecnologías de la información.

En esas condiciones, los alumnos regresaron a clases después de cuatro semanas de suspensión, informa Reynaldo Mazariegos, uno de los directores de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, algunos, donde las condiciones lo permitieron, con el uso de la computadora u otro dispositivo móvil con conexión a internet, y los menos afortunados con educación a distancia, a la manera antigua, es decir, los padres debían recoger con los maestros hojas de trabajo para sus hijos.

Hemos de suponer que la comunidad educativa se transformó y cambiaron, no solo sus herramientas para hacer llegar sus mensajes sino la calidad de sus mensajes, lo que se puede comprobar en sus índices de rendimiento académico, de aprendizaje y de relación social.

Loyola Santiago (2015) pone en evidencia que las transmisiones de mensajes de manera incorrecta afectan la calidad informativa, esta realidad se genera por barreras que existen en dichos procesos, partiendo de varias características del individuo destacando los ruidos en el proceso comunicativo.

“Las barreras son obstáculos o resistencias en la comunicación son barreras intervienen y afectan profundamente los procesos comunicativos, de modo que el mensaje recibido es muy diferente al que fue enviado” (Chiavenato, 2001, p.93, citado en Sánchez de Gallardo y Nava Romero, 2007).

Amplía que los procesos de comunicación tienen que ser lo más claros posibles, para que pueda existir una retroalimentación y poder cumplir con los pasos de la misma por su forma teórica.

Según el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, citado en López de Turiso Sánchez, 2020), se debe de garantizar el derecho a la educación en situaciones excepcionales, 3se debe proteger el derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes, la escuela puede ser fuente de aprendizajes valiosos sobre salud y prevención de riesgos y, en colaboración con las familias, puede ayudar a canalizar las emociones de aquellos niños y niñas que se han

visto expuestos a informaciones inapropiadas para su edad. Es decir, que los Estados deberán resolver las barreras y resistencias que se presenten en el proceso de educar para mantener continuidad del desarrollo humano.

No obstante, al menos una tercera parte de los niños en edad escolar de todo el mundo no tuvo acceso a la educación a distancia durante el cierre de las escuelas debido a la covid-19, según un nuevo informe de la (UNICEF).

Por su parte, el Ministerio de Educación siguió la ruta establecida en su Plan Integral para la Prevención, Respuesta y Recuperación ante el Coronavirus (covid-19) el servicio educativo debe siempre llevarse a cabo sin perder los lineamientos del Currículo Nacional Base, a través de clases televisivas, radiales, escritas y medios digitales, preparando a las personas para enfrentar la situación de pandemia.

Se han enviado guías de autoaprendizaje para todos los estudiantes de los niveles educativos en apoyo a su desarrollo en los procesos de enseñanza aprendizaje.

El abordaje para poder trabajar con los niños y niñas de la Escuelas Oficiales, de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, según entrevista realizada a los directores de dichos establecimientos, Reynaldo Mazariegos, dijo: “Como establecimiento no se podía prever la situación, se esperaba que las clases solo estarían suspendidas por tres semanas, por lo que los docentes aún no empezaban a enviar tareas a través de medios digitales, esperando lineamientos del Ministerio de Educación”. Asimismo, Dilma Sandoval comentó: “Los padres no sabían que iban a enfrentar esta situación y que el uso de los entornos virtuales cambiaría y era algo con lo que aún no estaban familiarizados”.

Este problema de barreras de la comunicación en los entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de la covid-19, generó el deseo de descubrir cuánto y cómo afectaron a los miembros de la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, evidenciando si repercutieron en la calidad y generaron la deficiencia en los procesos de enseñanza aprendizaje hacia los niños y niñas, así como la falta de cumplimiento del Currículo Nacional Base.

1.2 Justificación

Al realizar esta investigación se cumplió con un criterio de aportar conocimientos nuevos de ciencia aplicada a un fenómeno social y servirá de base para la continuidad de estudios de comunicación en condiciones de crisis, garantizado con la aplicación del método científico para la investigación social.

De igual manera, con una secuencia de pasos lógicos, este trabajo aporta una mirada desde la ciencia a los problemas de comunicación que se viven en las comunidades educativas del área rural guatemalteca, especialmente las de Santa Catarina Mita, Jutiapa, en donde las condiciones económicas y sociales hacen virtualmente imposible la integración de la niñez y la juventud en edades escolares.

Lo anterior genera una serie de ruidos en el proceso comunicativo en mención, situación que no fue atendida por las autoridades educativas en su momento y que repercutirá casi de inmediato en la comunicación local.

Se evidencian las barreras de comunicación existentes al utilizar los entornos virtuales de aprendizaje y crear conciencia a los miembros de la comunidad educativa de cómo mejorar el uso de los entornos virtuales de aprendizaje de manera pertinente y destacar estos.

Finalmente, este informe de trabajo de graduación cumplirá con el requisito práctico de la comprobación de las teorías y el estudio de fenómenos comunicativos con visión científica.

1.3 Definición del Problema

Los supuestos:

- La comunidad educativa en confinamiento supuso el alejamiento de la escuela y la ruptura temporal de la comunicación del aprendizaje.
- Las alternativas de continuidad suponen el acercamiento de la escuela al hogar y dividen a la comunidad en los que usan escenarios virtuales y los que se auxilian de materiales impresos.

- El cambio de relaciones entre alumnos y maestros supone la adaptación de la comunicación entre adultos que le sustituye en el proceso de enseñanza, pues ahora el educador se comunica antes con el padre, que con el alumno.
- La preparación docente para la virtualidad supuso contar con nuevas habilidades y realizar inversión para su conectividad.

Por lo tanto, se plantea la pregunta: ¿Cuáles son las principales barreras de comunicación, en el proceso de enseñanza aprendizaje, en entornos virtuales entre los miembros de la comunidad educativa, de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, durante el periodo de junio de 2020 a junio de 2021, en tiempos de la covid-19?

1.4 Sistematización

Para realizar la investigación se utilizó el enfoque mixto, a través de entrevistas y cuestionarios, monitoreo de medios, grupos focales, encuestas, para poder abordar los diferentes enfoques en el proceso de sistematización que son:

- ¿Cuál es el nivel de interferencia que perciben los miembros de la comunidad educativa de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, para tipificar las barreras de comunicación generadas en tiempos de la covid-19?
- ¿Qué cualidades poseen los entornos de aprendizaje usados por la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales para determinar en cuál se registró mayor flujo comunicativo en tiempos de la covid-19?
- ¿Cuáles son los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo en los entornos virtuales de aprendizaje entre padres y docentes, para diferenciar la comunicación a la que tuvieron acceso cada grupo en su adaptación a las condiciones de pandemia?

1.5 Delimitación del problema

1.5.1 Delimitación Geográfica

La investigación y proyecto se realizó en la aldea El Rodeo, municipio de Santa Catarina Mita, del departamento Jutiapa, Guatemala.

1.5.2 Delimitación Institucional

Se toma en cuenta el problema de investigación en las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

1.5.3 Delimitación Cronológica o Temporal

Los datos recopilados pertenecen de junio de 2020 a junio 2021

1.5.4 Sujetos de Investigación, Delimitación Personal

8 maestros, 111 alumnos de primaria y 31 de párvulos entre las edades de 4 a 14 años y 101 padres de familia entre las edades de 22 a 75 años, que forman parte en el proceso educativo de dos escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

2. Objetivos

2.1 General

- Determinar las principales barreras de la comunicación en la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales, para minimizar los efectos causados por el uso de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia covid-19 en la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

2.2 Específicos

- Analizar el nivel de interferencia que perciben miembros de la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, para tipificar las barreras de comunicación generadas en tiempos de la covid-19.

- Caracterizar los entornos de aprendizaje usados por la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales para determinar en cuál se registró mayor flujo comunicativo en tiempos de la covid-19.
- Identificar los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo en los entornos virtuales de aprendizaje entre padres y docentes, para diferenciar la comunicación a la que tuvieron acceso cada grupo en su adaptación a las condiciones de pandemia.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Jutiapa, Guatemala

El departamento de Jutiapa se encuentra situado en la región IV o sur oriental en la República de Guatemala, su cabecera departamental es Jutiapa y limita al norte con los departamentos de Jalapa y Chiquimula; al sur con el departamento de Santa Rosa y el Océano Pacífico; al este con la República de El Salvador; y al oeste con el departamento de Santa Rosa. Se ubica en la latitud 14° 16' 58" y longitud 89° 53' 33". Cuenta con una extensión territorial de 3,219 kilómetros cuadrados. El monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental, a una altura de 905.96 metros sobre el nivel del mar.

2.2 Santa Catarina Mita, Jutiapa

Santa Catarina Mita es un municipio que tiene una extensión de 132 kilómetros cuadrados y es el tercer municipio más poblado del departamento de Jutiapa; tiene un total de 213 personas por cada kilómetro cuadrado. El municipio cuenta con tres colonias, cinco barrios, diecinueve aldeas y treinta y cinco caseríos

Se encuentra ubicado entre los municipios de Jutiapa, Asunción Mita, Agua Blanca, El Progreso y parte del departamento de Jalapa. En el norte se encuentran los municipios de Monjas, y San Manuel Chaparrón de Jalapa, al este está el municipio de Agua Blanca, al sur la cabecera departamental Jutiapa y el municipio Asunción, y al oeste se encuentra el municipio de El Progreso. Cerca de su cabecera se encuentra el Volcán Suchitán y es por esa razón que sus carreteras se dirigen de sur a norte.

2.3 El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa

2.3.1 Aspecto físico

La aldea El Rodeo se encuentra ubicada a 5 kilómetros de la cabecera municipal de Santa Catarina Mita, colinda al norte con el municipio de Agua Blanca, al sur con la aldea Llano de Chinchilla, al oeste con la aldea el Altillo, todas estas del municipio de Santa Catarina Mita, Jutiapa.

El recorrido hacia la aldea es una carretera de asfalto, que conduce a Chiquimula y Esquipulas, por lo que es bastante accesible, la aldea se encuentra asentada en un valle, poblado de muchos árboles y vegetación la población se divide a ambos lados de la carretera.

Las primeras casas fueron elaboradas de adobe y teja con corredores en la parte frontal y trasera; conforme el tiempo han ido modernizando las construcciones, aunque las casas siguen siendo de corredor ahora son de ladrillo o block de lámina y terraza.

La aldea cuenta con los servicios básicos de agua potable, la cual es abastecida por la perforación de un pozo y extraída con motor para ser distribuida, energía eléctrica, y antenas para señal de telefonías celulares, no cuenta con drenajes, pero la mayoría de las casas tienen fosas sépticas para los desechos sanitarios.

2.3.2 Aspecto social

La Comunidad de El Rodeo cuenta con una población aproximada de mil ocho cientos personas, dividida en trecientas sesenta familias. Sus habitantes pertenecen en su mayoría a la etnia ladina, por lo que todos son monolingües.

Por ser una comunidad que está en la carretera que conduce a Chiquimula y Esquipulas, es bastante fluido el transporte colectivo, aunque sus habitantes en su mayoría poseen vehículos propios como automóviles, motocicletas, y circula en toda la aldea un mototaxi por la lejanía de sus viviendas.

La mayoría de las personas tiene televisión con cable, tienen acceso a la telefonía celular, a la tecnología, internet, radio y los diferentes periódicos locales.

2.3.3 Aspecto económico

Su economía gira alrededor de las siembras y el ganado, pero en su mayoría de remesas familiares enviadas desde Estados Unidos. Por falta de terrenos fértiles, las personas se han visto en la necesidad de emigrar a dicho país, otras personas han optado por estudiar, y esto ha beneficiado mucho pues hay mucho profesional laborando ya en diferentes partes del municipio y fuera del mismo. Otras tienen sus pequeños negocios como tiendas y librerías y comedores a la orilla de la carretera.

2.3.4 Aspecto cultural

La comunidad cuenta con un campo de fútbol, el cual es el único lugar donde se realizan actividades deportivas. Se celebran días festivos el Día de las Madres, Día de los Santos, Carnaval, fiestas patrias y Día del Cariño. Entre su gastronomía se acostumbra a la elaboración de tamales y pan en estas fechas festivas; las familias respetan mucho la opinión de los abuelitos, y acostumbran a contar historias, mitos y leyendas, se reúnen en billares y tiendas por las tardes para compartir con los amigos (C.M. Vásquez, comunicación personal, 28 de abril de 2021).

2.4 Ministerio de Educación de Guatemala

El Ministerio de Educación de Guatemala (MINEDUC, 2020) es el ministerio del gobierno de Guatemala responsable de la educación, por lo cual le corresponde lo relativo a la aplicación del régimen jurídico concerniente a los servicios escolares y extraescolares para la educación de los guatemaltecos.

2.4.1 Funciones

Al Ministerio de Educación de Guatemala, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley del Organismo Ejecutivo, le corresponde las siguientes funciones:

a) Formular y administrar la política educativa, velando por la calidad y la cobertura de la prestación de los servicios educativos públicos y privados, todo ello de conformidad con la ley.

- b) Coordinar con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda las propuestas para formular y poner en vigor las normas técnicas para la infraestructura del sector.
- c) Velar porque el sistema educativo y del Estado contribuya al desarrollo integral de la persona, con base en los principios constitucionales de respeto a la vida, la libertad, la justicia, la seguridad y la paz y al carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de Guatemala.
- d) Coordinar esfuerzos con las universidades y otras entidades educativas del país, para lograr el mejoramiento cualitativo del sistema educativo nacional.
- e) Coordinar y velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas nacionales de alfabetización, planificación educativa, investigación, evaluación, capacitación de docentes y personal magisterial, y educación intercultural ajustándolos a las diferentes realidades regionales y étnicas del país.
- f) Promover la autogestión educativa y la descentralización de los recursos económicos para los servicios de apoyo educativo, mediante la organización de comités educativos, juntas escolares y otras modalidades en todas las escuelas oficiales públicas; así como aprobados sus estatutos y reconocer su personalidad jurídica.
- g) Administrar en forma descentralizada y subsidiaria los servicios de elaboración, producción e impresión de textos, materiales educativos y servicios de apoyo a la prestación de los servicios educativos.
- h) Formular la política de becas y administrar descentralizada mente el sistema de becas y bolsas de estudio que otorga el Estado.

2.4.2 Misión

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

2.4.3 Visión

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

2.4.4 Objetivos

Facilitar que los estudiantes construyan aprendizajes pertinentes a su contexto sociocultural y relevantes al desarrollo psicobiosocial.

Tabla 1 Organización del Ministerio de Educación

Cargo	Nombre
Ministra de Educación	Claudia Ruíz Casasola de Estrada
Viceministro Técnico de Educación	Héctor Antonio Cermeño Guerra
Viceministro Administrativo de Educación	Erick Fernando Mazariegos Salas
Viceministro de Educación Bilingüe e Intercultural	Oscar René Saquil Bol
Viceministra de Educación Extraescolar y Alternativa	María del Rosario Balcarcel Minchez

Nota: Elaboración propia

2.5 Supervisión Educativa de Santa Catarina Mita, Jutiapa

La Supervisión cuenta con dos distritos 22-03-09 y 22-03-10, atienden los niveles de preprimaria, primaria y medio, del municipio de Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Sus actuales Supervisores Educativos son: la Licenciada Yerbely Roxana Vega Donado y el Licenciado Kevin Daniel Sandoval Salvador.

2.5.1 Localización

Se localiza en el Barrio el Centro del municipio de Santa Catarina Mita, Jutiapa.

2.5.2 Cobertura

Cubre las escuelas, colegios e institutos de todos los niveles, del área urbana y rural.

2.5.3 Fundamento Legal

La actual ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No. 12-91, define la Supervisión Educativa, en el título VII Capítulo Único, Artículo. 72

2.5.4 Finalidades

- a) Mejorar la Calidad Educativa
- b) Promover actitudes hacia el desarrollo de una educación científica democrática al servicio de la comunidad educativa, realizando funciones técnicas y administrativas.
(K.D. Sandoval, comunicación personal, enero de 2021).

2.6 Escuela Oficial Rural Mixta El Rodeo

2.6.1 Historial de creación

La primera escuela de la aldea El Rodeo funcionó en una casa particular, cuyo dueño era Pablo Mazariegos; luego se construyó en 1934 un edificio el cual estaba compuesto por solo una casita de corredor. En 1970 le agregaron un aula, luego regalaron un terreno el cual el mucho más amplio, donde hoy se ubica el edificio escolar construyendo únicamente un módulo con tres aulas. Por fenómenos de la naturaleza un huracán levantó el techo y recibió reconstrucciones, pero nuevamente un sismo daño la construcción, poniendo en peligro la vida de los niños la comunidad. Se organizó por medio de un pequeño comité de los cuales mencionan a Reginaldo Vásquez, quienes se preocuparon por gestionar la construcción de un edificio nuevo por medio del entonces alcalde René Vicente Bolaños, y el Fondo de Inversión Social. Años más tarde, con la implementación del nivel preprimaria, se gestiona una nueva aula para darle a los niños de

párvulos un ambiente adecuado. Se gestiona la compra de un terreno por medio de la municipalidad al señor Gregorio Vásquez por la suma de Q 10,000. Terreno que se agrega al terreno ya ocupado por la escuela primaria, es por eso por lo que la escuelita de párvulos está un poco aislada de las demás aulas. La construcción de esta aula se da de igual forma que la de la primaria. Hoy en día no ha tenido ninguna otra modificación dicho centro Educativo (H. Vásquez y R Vásquez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2020).

2.6.2 Aspecto físico

El predio escolar tiene una extensión superficial de 70 metros de largo y cuarenta en su parte más ancha pues la forma del terreno no es estándar.

En cuanto a infraestructura, cuenta con 3 módulos, los cuales cuentan con dos aulas cada uno, y en uno de ellos una cocina para cocinar los alimentos escolares, y un aula amplia para el nivel preprimaria no habiendo un espacio adecuado para que funcione una dirección. Cuenta con un escenario amplio para celebraciones culturales, dos áreas de juego, por la forma del terreno uno está en la parte alta y el otro en la parte baja; 6 sanitarios con tasas de china, de los cuales solo funcionan tres, pues los otros están dañados, una pila, y una galera bastante amplia para ventas escolares.

2.6.3 Aspecto pedagógico

La escuela cuenta con 3 docentes de nivel primario impartiendo 2 grados cada uno y siendo uno de ellos el director del Establecimiento.

En 2020 la población estudiantil es de 68 y los maestros por grados son:

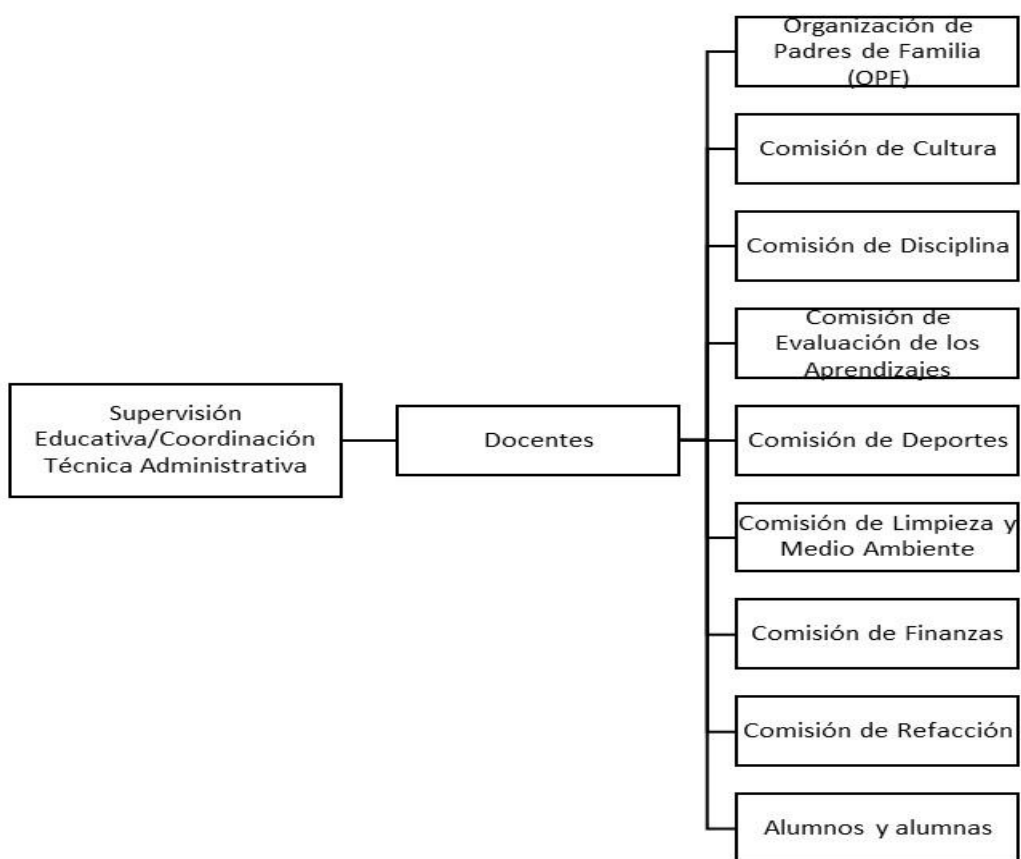
Flor de Maria Montoya Mazariegos, primero y segundo grado; Maira Salema Girón Palma, tercero y cuarto grados; y Reynaldo Esturado Mazariegos, quinto y sexto grados y ejerce el Cargo de Director.

De Preprimaria se imparten las 3 etapas y las docentes son:

Claudia María Vásquez Yanes, imparte la etapa 4; Madelin Andrea Vásquez Girón, imparte la etapa 5; y Karen Figueroa, imparte la Etapa 6 (R.E. Mazariegos, comunicación personal 26 de abril de 2021).

Figura 1 Organigrama Supervisión Educativa

2.5.4 Organigrama



Nota: Elaboración propia

2.7 Escuela Oficial Rural Mixta, caserío Los Montoya, El Rodeo

La escuela Caserío los Montoya empezó a funcionar en 1999 con una sola docente para los seis grados, en 2000 ingresó una nueva docente y la escuela es inaugurada, pero esta era con el Programa de Autogestión Comunitaria. Años más tarde, en 2009, fue reestructurada y pasada a entidad del gobierno; en 2020 solo cuenta con dos docentes que son las encargadas de impartir las clases de 1ro a 3ro la profesora Glenda Luz Sandoval Figueroa, y de 4to a 6to, Dilma Carlota Sandoval Girón; con 43 alumnos. (D.C. Sandoval, comunicación personal, 02 de mayo de 2021).

2.8 Constitución Política de la República de Guatemala

Según los artículos 71-74, sección cuarta de la Constitución Política de la República de Guatemala (1993) se establece lo siguiente:

Artículo 71. Derecho a la educación. Se garantiza la libertad de enseñanza y de criterio docente. Es obligación del estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna. Se declara de utilidad y necesidad públicas la fundación y mantenimiento de centros educativos culturales y museos. Artículo 72. Fines de la educación. La educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona humana, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal. Se declaran de interés nacional la educación, la instrucción, formación social y la enseñanza sistemática de la Constitución de la República y de los derechos humanos.

Artículo 73. Libertad de educación y asistencia económica estatal. La familia es fuente de la educación y los padres tienen derecho a escoger la que ha de impartirse a sus hijos menores. El Estado podrá subvencionar a los centros educativos privados gratuitos y la ley regulará lo relativo a esta materia. Los centros educativos privados funcionarán bajo la inspección del Estado. Están obligados a llenar, por lo menos, los planes y programas oficiales de estudio. Como centros de cultura gozarán de la exención de toda clase de impuestos y arbitrios. La enseñanza religiosa es optativa en

los establecimientos oficiales y podrá impartirse dentro de los horarios ordinarios, sin discriminación alguna. El Estado contribuirá al sostenimiento de la enseñanza religiosa sin discriminación alguna.

Artículo 74. Educación obligatoria. Los habitantes tienen el derecho y la obligación de recibir la educación inicial, preprimaria, primaria y básica, dentro de los límites de edad que fije la ley. La educación impartida por el Estado es gratuita. El Estado proveerá y promoverá becas y créditos educativos. La educación científica, la tecnológica y la humanística constituyen objetivos que el Estado deberá orientar y ampliar permanentemente. El Estado promoverá la educación especial, la diversificada y la extraescolar (Constitución Política de la República de Guatemala, 1993, art. 71,72,73,74).

2.9 Ley de Educación Nacional

La Ley de Educación Nacional Decreto 12-91 da a conocer en el Capítulo IV Centros Educativos Artículo 19:

Definición. Los centros educativos son establecimientos de carácter público, privado o por cooperativa, a través de los cuales se ejecutan los procesos de educación escolar.

Artículo 20. Integración. Los centros educativos públicos, privados y por cooperativa están integrados por: - Educandos - Padres de Familia - Educadores - Personal Técnico, Administrativo y de Servicio Capítulo V Centros Educativos Públicos.

Artículo 21. Definición. Los centros educativos públicos, son establecimientos que administra y financia el Estado para ofrecer sin discriminación, el servicio educacional a los habitantes del país, de acuerdo a con las edades correspondientes a cada nivel y tipo de escuela, normados por el reglamento específico.

Artículo 22. Funcionamiento. Los centros educativos públicos funcionan de acuerdo con el ciclo y calendario escolar y jornadas establecidas a efecto de proporcionar a los educandos una educación integral que responda a los fines de la presente ley, su

reglamento y a las demandas sociales y características regionales del país (Art. 19, 20, 21, 22).

2.10 Decreto Gubernativo 5-2020

Según el Decreto Gubernativo 5-2020 en Consejos de Ministros Decreta:

Artículo 1. Declaratoria. Declarar el Estado de Calamidad Pública en todo el territorio nacional como consecuencia del pronunciamiento de la Organización Mundial de la Salud de la epidemia de coronavirus covid-19 como emergencia de salud pública de importancia internacional y del Plan para la Prevención, Contención y Respuesta a casos de coronavirus (covid-19) en Guatemala del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Artículo 2. Justificación. El estado de Calamidad Pública tiene por objeto evitar consecuencias mayores ante cualquier calamidad que azote el país o a determinada región y siendo que, el virus mundial conocido como covid-19 se ha propagado por todo el mundo, sin tener hasta el momento un tratamiento acorde para contrarrestar tal virus y teniendo a la presente fecha la pérdida de muchas vidas humanas, se hace impostergable determinar medidas que permitan salvaguardar la vida de los habitantes de la República.

Artículo 3. Plazo. El estado de Calamidad Pública se declara por un plazo de treinta días a partir de la vigencia del presente decreto.

Artículo 4. Derechos restringidos. Se limitan los derechos constitucionales reconocidos en los Artículos 5o, 26, 33 y 116 de la Constitución Política de la República de Guatemala, por el plazo que se indica en el artículo que antecede.

Artículo 5. Medidas. Durante el plazo del estado de Calamidad Pública, se establecen las medidas siguientes:

- a) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, como ente rector de la salud en Guatemala deberá ejecutar todas las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento al

Plan de Prevención, Contención y Respuesta a casos de Coronavirus (covid-19) en Guatemala y prestar los servicios públicos indispensables para evitar su propagación en los habitantes de la República de Guatemala y efectuar todos los procedimientos con los organismos internacionales y Estados vecinos de acuerdo con las normas del derecho internacional así como de los convenios respectivos;

- b) Limitar el derecho de libre locomoción, cambiando o manteniendo la residencia de las personas en los lugares afectados, en riesgo de serlo, su traslado sanitario o limitación de acceso, fijando y estableciendo expresamente los cordones sanitarios, limitando incluso la circulación de vehículos o todo tipo de transporte, así como impedir la salida o entrada de personas en las zonas afectadas;
- c) Exigir a los particulares, así como a las instituciones del Estado, tanto centralizadas, descentralizadas o autónomas, el auxilio o cooperación que sean indispensables para el mejor control de la situación en las zonas afectadas. Se requerirá la colaboración del sector privado y de la población en general para la implementación del Plan de Prevención, Contención y Respuesta a casos de Coronavirus (covid-19) en Guatemala;
- d) Limitar las concentraciones de personas y prohibir o suspender toda clase de espectáculos públicos y cualquier clase de reuniones o eventos que represente un riesgo para la salud de los habitantes de la República de Guatemala, previa resolución del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- e) Establecer precios mínimos y máximos para los artículos, bienes, suministros o servicios que tengan algún tipo de relación en la prevención, tratamiento, contención y respuesta al coronavirus (covid-19) y procedimientos médicos relacionados, así como evitar el acaparamiento de los mismos, para lo cual el Ministerio de Economía y sus dependencias deberán coordinar con los demás entes del Estado el cumplimiento de dicha medida;
- f) Ordenar al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social efectúe la evacuación médica de las personas nacionales, extranjeras, residentes o en tránsito, con sospecha,

síntomas o declaración de ser portadores de coronavirus (covid-19), teniendo atribución para aislar o fijar en cuarentena a los pacientes e inclusive efectuar dicha disposición a las personas procedentes de naciones que han declarado el brote en su territorio, según corresponda conforme a las reglas sanitarias mundialmente aceptadas;

- g) Se ordena al Instituto Guatemalteco de Migración, Dirección General de Aeronáutica Civil, Ministerio de Relaciones Exteriores, para que con apoyo de las fuerzas de seguridad del Estado coordinen con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la vigilancia y monitoreo de los puestos fronterizos, puertos y aeropuertos con relación a los viajeros y tripulaciones procedentes de países con casos confirmados del coronavirus (covid-19), facultándolos para realizar los procedimientos necesarios que garanticen el cumplimiento del presente decreto;
- h) El Ministerio de Gobernación deberá elaborar y aplicar planes de seguridad pública y encargarse de todo lo relativo al mantenimiento del orden público y la seguridad de las personas y de sus bienes en los lugares afectados por el coronavirus (covid-19), realizando para ellos todas las coordinaciones necesarias con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y con el apoyo de todas las instituciones del Organismo Ejecutivo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Consideraciones sobre el tema

Juárez Ibañez (2017) en su tesis "Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11, del municipio de Villa Nueva" da a conocer:

La comunicación incide directamente en el éxito o fracaso del proceso de enseñanza aprendizaje, ya que maestro y alumno están en constante comunicación. Por tanto, en los centros educativos se debe fortalecer y potenciar constantemente la competencia de comunicación, con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los alumnos. (p. 1)

Los dispositivos móviles se utilizan en la actualidad para asociar los nuevos aprendizajes; López Méndez (2017) presentó una tesis titulada "Uso de dispositivos móviles en un salón de clases" sintetiza:

Los dispositivos móviles inteligentes, juegan un papel importante en las TACs (Tecnologías de Aprendizaje y Conocimiento) y en las TICs (tecnologías de información y comunicación), actualmente la atención se centra más en las TICs y no así en las TACs, teniendo así un uso no productivo sobre las herramientas que estos dispositivos brindan. (p.49)

3.2 Comunicación

Comunidadorga (2016), da a conocer que "La comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado".

La comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación requiere un código para enviar el mensaje en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas,

símbolos) a través de determinado canal (aire, alambres, papel) a un receptor que lo descodifica e interpreta su significado. La comunicación oral directa, es decir, la conversación, emplea el lenguaje como código y lo refuerza con elementos de comunicación no verbales (gestos, señales, símbolos). La comunicación interpersonal también puede intercambiar mensajes a distancia mediante la escritura, el teléfono o de internet. (Chiavenato, 2006, p.210)

La comunicación interpersonal se define como el proceso de comunicación entre dos individuos, que tratan de transmitir estímulos a través de símbolos, con la intención de producir un cambio en el comportamiento. (Etecé, 2021)

Según Van-der Hofstandt (2005), los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son:

Emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruidos, filtros, *feedback*

- a. Emisor: es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de este acto de comunicación
- b. Receptor: recibe el mensaje, o mejor dicho en un sentido más estricto, aquel a quien va destinado el mensaje
- c. Mensaje: en conjunto de diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, que es interpretado por el receptor
- d. Código: conjunto de claves, imágenes, lenguaje, normas, etcétera, que sirven para transmitir la información o las ideas que constituyen el mensaje
- e. El contexto: propone la situación concreta en la que se desarrolla la comunicación
- f. Los ruidos: son todas las alteraciones que se producen durante la transmisión del mensaje y, pese a su nombre no deben tener relación con el sonido.

- g. Los filtros: suponen lo que se denominan barreras mentales, que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios, etc., del emisor y receptor
- h. *Feedback* o retroalimentación: es el contexto, supone la información que devuelve el emisor al receptor sobre su propia comunicación, tanto en lo que se refiere a su contenido como a la interpretación del mismo o sus consecuencias en la interpretación de los interlocutores. (p.8-10)

3.2.1 La Comunicación Interpersonal

Este tipo de comunicación acrece en medida que las personas se conocen y forman vínculos de amistad, si el emisor y receptor están interconectados la relación será satisfactoria, y las necesidades mutuas serán compartidas gratificadamente, y muchas veces no es necesario que la comunicación sea verbal para que este proceso se lleve a cabo, identificando los puntos en común entre los entes del proceso comunicativo.

Todos los seres humanos se ven en la necesidad de establecer comunicación, más cuando se comparte un espacio físico, es importante recibir y transmitir mensajes y que exista una retroalimentación entre los mismos.

Cuando nos movemos de una comunicación con nosotros mismos (intrapersonal) a una comunicación que involucra a una o más personas, estamos haciéndolo de forma interpersonal. Comunicación interpersonal es “el proceso personal de coordinar significados entre por lo menos dos personas, en una situación que permite oportunidades mutuas para hablar y para escuchar” Este tipo de comunicación se caracteriza porque su grado de formalidad o intimidad varía, dependiendo si estamos conversando con un amigo o si estamos, por ejemplo, en una entrevista de trabajo. Existe una gran cantidad de reacciones, no hay tanta necesidad de pre-estructurar los mensajes porque es una comunicación simultánea, en donde los participantes alternan el papel de emisor y receptor. (González Alafita, s.f.)

3.3 Interés en la Comunicación Digital

Para Almansa- Martínez y Fernández-Torres (2011):

Las nuevas comunicaciones en internet son rápidas en el momento de difundir información, existiendo mayor grado de almacenamiento de esta; en muchas maneras no existe limitación temporal para cualquier clase de consulta. El interés en la utilización de las páginas web es excesivo y son utilizadas por la mayoría de las organizaciones, es considerado algo impensable y de trascendencia, las grandes concentraciones se hacen utilizando la red.

Si se está al día con la tecnología y todas las entidades alcanzan alcances inimaginables. Las grandes organizaciones cuentan con un buscador y mapa web como instrumento de búsqueda. (p. 337-352)

“La interactividad de la comunicación digital en la competitividad de las organizaciones y en la maximización de las necesidades y deseos de los individuos cuando asumen el papel de consumidores a través de las redes sociales” (Pereira Correia, 2012).

3.3.1 La tecnología en la comunicación y en la educación

Los medios de comunicación y las nuevas tecnologías hacen que aparezcan las nuevas escuelas que dejan de ser autoritarias, donde el conocimiento no cae directamente en el docente, pues este será un guía y facilitador de los saberes y la utilización de los nuevos medios de y para comunicarse, este será un nuevo ámbito educacional, es indispensable recordar el dicho “para saber decir cómo hacer las cosas, hay que saber hacerlas” ya que es la mejor manera de mostrar el camino que deben seguir los alumnos. (Díaz, Castro, 2012)

3.4 Barreras de la Comunicación Virtual

Para Gutiérrez-Santiuste (2014) las barreras de comunicación son:

3.4.1 Sociológicas

“Factores que pueden impedir una comunicación virtual fluida debido a concepciones ideológicas, culturales, religiosas, etc.”

3.4.2 Psicológicas

Impedimentos individuales como ansiedad, emociones o motivaciones que pueden condicionar el proceso de aprendizaje. En algunos casos, su origen podría encontrarse en una barrera cognitiva o en una barrera técnica ya que comunicarse usando las herramientas tecnológicas requiere la posesión de una serie de habilidades técnicas, sin las cuales la comunicación no puede tener lugar. Si estas habilidades no están bien desarrolladas puede conducir a la frustración, sentimientos de inadecuación, sentimientos y emociones que pueden afectar negativamente a la comunicación.

3.4.3 Materiales y técnicas

Especialmente en la comunicación virtual estamos en manos de la tecnología, de esta manera problemas de conexiones, mal direccionamiento o calidad en la transmisión pueden incidir en la efectividad de esta. Son fácilmente detectables. También pueden estar relacionadas con circunstancias como una mala acústica, deficiente luminosidad o aspectos ergonómicos.

3.4.4 Cognitivas

Referidas a los conocimientos previos que tiene el receptor para comprender el mensaje y especialmente el dominio de los símbolos, es decir el dominio de los procesos de codificación y decodificación de los mensajes textuales

3.4.5 Organizativas

Recoge aquellos asuntos organizativos procedentes del salón de clase o de la institución que pueda limitar una comunicación ágil debido a un inadecuado marco para implementar los cursos en línea o la falta de tiempo para la preparación de materiales. (p.3-4)

3.5 Educación Digital

La comunicación digital es un proceso de intercambio de información que se realiza a través de medios electrónicos y digitales. Este tipo de comunicación puede llevarse a cabo mediante diferentes plataformas, como el correo electrónico, las redes sociales, los mensajes instantáneos, entre otros. A diferencia de los medios tradicionales de comunicación, la comunicación digital permite una comunicación bidireccional, en la que se puede interactuar y recibir una respuesta inmediata. (Euroinnova International Online Educación, 2004)

3.5.1 Importancia de la Educación Digital

El progreso tecnológico y el desarrollo de sistemas informáticos de las últimas décadas, unido a su impacto en nuestra vida cotidiana, ha provocado un replanteamiento de las metodologías de enseñanza-aprendizaje en las aulas, permitiendo la incorporación en las aulas digitales y así, que implica el uso de contenidos educativos digitales en las aulas, por lo que se hace indispensable el desarrollo de la competencia digital de los docentes, que a su vez fomentará el desarrollo de la competencia digital de los alumnos, garantizando una educación y un proceso de enseñanza-aprendizaje adaptado a la sociedad del siglo XXI. (Moya López, 2013)

3.5.2 Elementos indispensables en la Educación Virtual

Aunque parezca contradictorio, en la educación virtual sí se tiene un contacto entre docentes y estudiantes, pues existe una comunicación en la cual se cumplen con los procesos de esta. Es necesario conocer una serie de elementos para poder impartir de una mejor manera las clases virtuales.

Según Rizo Rodríguez (2020) son:

- a) Exploración: el uso de internet o, con más precisión, la World Wide Web como una herramienta de exploración les abre al profesor y al estudiante las puertas de una fuente inagotable de información y recursos, se debe ser investigativo para entender de una mejor manera las plataformas virtuales a utilizar.
- b) Experiencia: el estudiante virtual se ve involucrado en una nueva experiencia social y de aprendizaje que puede incluir comunicaciones directas con su profesor, discusiones con sus compañeros de curso o estudio individual de contenidos a su propio ritmo, atravesando procesos nuevos a los que no se estaba acostumbrado.
- c) Compromiso: los cursos virtuales ofrecen una oportunidad única al estudiante de compartir experiencias con otros, lo que refuerza el sentido de colaboración y comunidad. Además, el estudiante recibe el control de su tiempo y sus recursos y puede escoger el mejor camino de aprendizaje de acuerdo con sus preferencias y capacidades, existe la necesidad de crear una planificación respectiva para que el proceso sea desarrollado con éxito.
- d) Flexibilidad: desde cualquier lugar y a cualquier hora, los estudiantes pueden tener acceso a sus cursos virtuales. Se estima que aproximadamente 80% de las empresas ya tienen solucionado su acceso a internet, por lo cual los obstáculos técnicos de acceso de los estudiantes que trabajan ya están superados, es necesario poseer los recursos adecuados para evitar contratiempos en los procesos.
- e) Actualidad: los profesores tienen la oportunidad de actualizar sus materiales y temas de discusión instantáneamente, lo que hace que los cursos se mantengan frescos y

consistentes con la actualidad. Lo anterior supone que el docente, al utilizar las TIC como herramientas en el acto didáctico, enfrente desafíos culturales y técnicos que lleven a un cambio dinámico y complejo en el que enseñar, cómo enseñar y para qué enseñar. Por ello, la educación virtual apoya a la pedagogía a través de estrategias innovadoras para desarrollar el proceso de aprendizaje al flexibilizar las grandes barreras y bloqueos cognitivos que surgen con la educación tradicional.

3.5.3 La Educación Digital en tiempos de la covid-19

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OREAL/UNESCO, 2020):

La desigualdad en el acceso a oportunidades educativas por la vía digital aumenta las brechas preexistentes en materia de acceso a la información y el conocimiento, lo que más allá del proceso de aprendizaje que se está tratando de impulsar a través de la educación a distancia dificulta la socialización y la inclusión en general. Es preciso entender estas brechas desde una perspectiva multidimensional, porque no se trata solo de una diferencia de acceso a equipamiento, sino también del conjunto de habilidades que se requieren para poder aprovechar esta oportunidad, que son desiguales entre estudiantes, docentes y familiares a cargo del cuidado y la mediación de este proceso de aprendizaje que hoy se realiza en el hogar. Por lo mismo, es central que las políticas de promoción de un acceso más igualitario a la tecnología comiencen por reconocer estas diferentes dimensiones que estructuran las desigualdades sociales en la región y trabajar intencionalmente para revertirlas.

3.6 Influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la educación

En palabras de Hermosa del Vasto (2015):

La educación debe de ser formativa transmitiendo habilidades y conocimiento no solo a nivel presencial sino también digital, actuando todos los entes del proceso educativo en la proyección de los aprendizajes.

Al utilizar las TIC, se han llevado a cabo procesos de cambios muy relevantes dependiendo el uso de la tecnología, se abren nuevas oportunidades, pero también nuevos retos, teniendo el compromiso de contribuir en la transformación de la enseñanza aprendizaje.

Es necesaria la adaptación en el proceso tecnológico, haciendo más atractivo el proceso educativo abordando muchas mejoras.

3.6.1 La Influencia de los TIC en Guatemala para los niños y jóvenes

El contexto nacional está sufriendo cambios en lo político y social determinados en gran parte por las tecnologías de la información y la comunicación. Estos cambios encuentran su explicación lógica en el estudio, investigación, análisis e interpretación de la situación de vulnerabilidad que la mayor parte de niños, niñas y jóvenes están siendo víctimas como parte de la relación que en la vida cotidiana tienen en el ciberespacio y los contenidos de violencia, por la manera en que se maneja y controla el internet. Los niños, niñas y adolescentes requieren una atención especial, ya que son personas que están bajo la tutela de sus padres, en proceso de desarrollo y lógicamente precisan de protección especial. (Villeda Erazo, 2017)

3.7 Diferencia entre Educación Digital y Presencial

García Aretio (2018) afirma que:

Las variantes de modelos con más o menos tiempos presenciales/distancia son infinitas, las posibilidades de combinación, inmensas. Pero ¿cuáles ofrecen mejores resultados? Nuestra experiencia y las numerosas investigaciones a las que nos hemos aproximado nos dictan que los resultados, la eficacia de estos cursos, programas y carreras dependen, no ya de la tecnología empleada y de la cantidad o proporción respectiva de presencia/distancia, sino de los diseños pedagógicos, de la metodología, del uso adecuado que se hace de los recursos y de la preparación y disposición del profesorado, si se cuenta tecnología requerida, el diseño es adecuado, aplicamos la metodología acomodada a la situación, ajustamos el uso que hagamos de los recursos,

usamos con sentido pedagógico las tecnologías colaborativas, disponemos de unos equipos docentes, directivos y diseñadores bien capacitados, convencidos y altamente motivados; si todo eso es así, los resultados positivos estarán garantizados, se ganará en eficacia y eficiencia. Aunque de nada sirve todo esto si los contenidos propios del curso o materia no son de calidad. Ya sabemos, puede escribirse un excelente libro con pluma de ave y tinta y un desastroso texto utilizando la última generación de procesadores. Algunos modelos de educación a distancia fueron evolucionando hacia el uso más sistemático de sesiones presenciales, aunque varios de ellos, posteriormente, dieron el giro contrario. Y desde la formación presencial, se viene evolucionando desde hace años, utilizando recursos que venían siendo más propios de una educación a distancia tecnológicamente más avanzada. (p.13)

Aunque existen ventajas en el uso de la educación digital, también existen desventajas al no poseer las herramientas necesarias para su manejo, no es un sistema nuevo solo que es un reto que aún no es manejado por todos.

3.8 Formación Virtual. E-Learning

Según Cabero Almenara (2006) en la Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento:

No estará mal comenzar nuestro análisis especificando qué podemos entender por el aprendizaje en red. Y al respecto tenemos que señalar que los términos o expresiones que se han utilizado para hacer referencia a ello han sido diferentes: aprendizaje en red, tele formación, e-learning, aprendizaje virtual, etc. Con todas ellas nos referimos por lo general a la formación que utiliza la red como tecnología de distribución de la información, sea esta red abierta (Internet) o cerrada (intranet). “Los cursos de formación en red son definidos para nuestro propósito como cursos donde la mayoría, si no toda, de la instrucción y de las pruebas se logran vía recursos accesibles en la Web”. (p.3)

La Web en la actualidad es un ente indispensable, utilizado para realizar la mayoría de las transacciones y de transmisión de información y en pleno siglo XXI y con la llegada de la covid-19, es una herramienta que abarca todos los ámbitos de la sociedad.

Tabla 2 Cuadro comparativo entre educación digital y a distancia

Tipos de Educación	Ventajas	Desventajas
Educación Virtual o E-learning	• Acceso en cualquier lugar • Desarrollo de actividades tecnológicas • Acceso a materiales alternativos • Aprendizaje autónomo • Enseñanza personalizada • Trabajo en equipo • Genera autonomía • Es globalizado	• Falta de acceso a internet y dispositivos, para recibir las clases • Dependencia tecnológica • Falta de habilidades de docentes y alumnos en el uso de la tecnología • Daños visuales • Disminución de interacción entre docentes y alumnos • Distracciones
Educación Presencial	• Mayor convivencia entre docentes y alumnos. • Clases didácticas y practicas • Mayor ambiente emocional • Refuerzo de aprendizajes en tiempo real	• Distracciones por la cantidad de alumnos • Rigidez en el cumplimiento de horarios • Recursos limitados

Nota: Elaboración propia

3.9 Comunidad educativa

Cajal (2019) da a conocer que:

Es un grupo de personas que tienen como interés común la formación pedagógica. Se encargan de promover actividades para impulsar el proceso de aprendizaje de una manera óptima. Según el filósofo griego Aristóteles, cuando en la educación se promueve una relación cualificada de un individuo con otras personas, esto puede llegar a ser un buen hombre. Basado en esta premisa, el objetivo principal de las comunidades educativas es fomentar el bienestar de los estudiantes.

Para el funcionamiento óptimo de estas comunidades se analizan en profundidad los cambios sociales que se producen en el ser humano para, de esa manera, debatir las propuestas de enseñanza que se adapten a las necesidades de los nuevos tiempos.

3.9.1 Comunidad educativa según la Ley de Educación Nacional

Ley de Educación Nacional Decreto 12-91 (1991) da a conocer en su Capítulo IV Centros Educativos.

Artículo 19°. Definición. Los centros educativos son establecimientos de carácter público, privado o por cooperativas a través de los cuales se ejecutan los procesos de educación escolar. Artículo 20°. Integración. Los centros educativos públicos, privados o por cooperativas están integrados por: • Educandos • Padres de Familia • Educadores • Personal Técnico, Administrativo y de Servicio.

3.9.2 Colaboración entre profesores y padres de familia

El profesor y los padres de familia deben de estar en constante comunicación para el buen funcionamiento del proceso de enseñanza aprendizaje, todos los entes juegan un papel fundamental para cumplir las competencias deseadas en todos los niveles educativos. (Y. R. Vega, comunicación personal, marzo de 2020).

3.10 La Educación en tiempos covid-19 en Guatemala

A causa de la llegada de la pandemia en todos los países el sistema educativo cambió de una manera radical, pues la manera presencial de aprendizaje se volvió nula.

Como expresa Velásquez Monroy (2020):

Los docentes en el ejercicio de sus funciones actuales, la emergencia provocada por el co-vid-19 llegó a revolucionar la educación, no solo la educación superior, si no todos los niveles educativos de Guatemala, los que estaban en letargo provocado por la educación tradicional presencial, pero en la nueva modalidad que al parecer vino para quedarse, porque la educación no volverá hacer igual que antes de la Covid-19. Es indudable que el proceso virtual representa para el docente un trabajo que demanda más horas en la preparación. Es de importancia expresar que la capacitación continua para el docente es importante, los conocimientos se pueden fusionar con la aprendido y estar a la vanguardia.

En las últimas décadas, la incorporación en el sistema educativo a través de ordenadores, programas informáticos, multimedia, internet, redes, aplicaciones web 3.0, simuladores, aplicaciones móviles ha hecho que los docentes se adapten a la tecnología e implementen una nueva destreza y competencia focalizada en la virtualidad. Una competencia es convertir el saber en una acción, es decir, saber hacer algo bien, abarcando capacidades tanto físicas como mentales para el constructo del conocimiento, la competencia del profesor en el uso de las TIC en un contexto profesional teniendo una inteligencia pedagógico-didáctica y conciencia de sus implicaciones para las estrategias de aprendizaje y la formación digital de los

estudiantes. En la competencia tecnológica, en la cual se logra comunicación con el estudiante para proporcionar información, por lo que es de vital importancia tener el conocimiento de la plataforma virtual en la que se desenvolverá tanto del lado del tutor como del estudiante.

3.10.1 Disposiciones del Ministerio de Educación de Guatemala ante la llegada de la covid-19

Según el Acuerdo Ministerial No. 247-2014, Sistema de Gobernanza para la Gestión de Riesgo y Desastres para la Seguridad Escolar, fue creado el Plan Integral para la Prevención, Respuesta y Recuperación ante el Coronavirus (covid-19) en el cual se da a conocer:

La Covid-19 ha afectado a 2,943,371 estudiantes de 32,718 centros educativos de diferentes niveles, modalidades y jornadas, por la suspensión de clases. Esta población no cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a la emergencia, la mayoría tiene acceso limitado a internet y otros mecanismos para acceder a modalidades de educación virtual y tecnológica.

Habilitar espacios de aprendizaje, socialización y protección de la niñez y adolescencia a través de medios alternativos, monitorear el cumplimiento de las acciones, acompañando y monitoreando todas las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación, acompañado a supervisiones educativas, directores, docentes, estudiantes, organizaciones de padres de familia y autoridades locales en acciones de prevención, procurando la continuidad de los aprendizajes, utilizando los diferentes medios de difusión manejando el programa Aprendo en Casa, elaborando y enviando guías de aprendizaje a todos los estudiantes; no dejando de implementar el resto de programas educativos, verificando y monitoreando el tiempo en que los estudiantes puedan regresar a clase.

Además, es creado un protocolo para el regreso a clases, en caso de que esto se pueda llevar a cabo.

Estableciendo los lineamientos técnicos para el docente del centro educativo, en materia de salud e higiene para la continuidad del aprendizaje de forma presencial en

los centros educativos, así como de la detección temprana y la ruta de atención y referencia de potenciales casos de la covid-19 al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).

Es necesario capacitar a la comunidad educativa sobre todos los lineamientos que se deben de llevar a cabo y los roles que cada uno debe de cumplir.

3.10.2 Disposiciones de la Dirección Departamental de Jutiapa

La directora Departamental de Educación de Jutiapa envía un oficio circular a todas las Supervisiones Educativas sobre los lineamientos que se deben seguir a causa del covid-19, en el cual se da a conocer que no se debe de promover actividades escolares pongan en riesgo a los estudiantes, docentes y personal administrativo, dando seguimiento al Acuerdo Gubernativo No. 05-2020 y de alerta activada en el país.

La Dirección Departamental de Educación de Jutiapa, en respuesta a la alerta amarilla activada en el país, toma acciones de prevención de contagio del coronavirus (covid-19). Se vincula al plan de prevención, contención y respuesta del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con el propósito de informar, sensibilizar, capacitar a la comunidad educativa sobre las medidas de prevención contra el contagio del Coronavirus, al momento de presentarse la emergencia. Entre las acciones implementadas para abordar el plan de prevención contra el covid-19 cabe mencionar.

Taller departamental de prevención de coronavirus convocada por el Ministerio de Salud

- a) La directora Departamental de Educación activa el Comité de Emergencia de la Dirección Departamental para coordinar acciones de prevención a nivel departamental.
- b) Campaña de divulgación a través de spot por las redes sociales de la Dirección Departamental de Educación.
- c) Participación de dos profesionales en la construcción del Plan Nacional del Mineduc.
- d) Reunión con la Franja de Supervisión Educativa del Departamento de Jutiapa.

Reunión con directores y docentes de los centros educativos del Departamento de Jutiapa, por mencionar algunas actividades que se han realizado (Z.M. Gaitán, comunicación personal, marzo de 2020).

3.10.3 Disposiciones de la Supervisión Educativa de Santa Catarina Mita, Jutiapa

Todas las medidas que tanto la Supervisión Educativa como la Coordinación Técnica Administrativa están cumpliendo y deben cumplir son las que la Dirección Departamental que cubre nuestro distrito deben acatar.

El primer paso es seguir los lineamientos que impone el Decreto 5-2020 en doce se declara Estado de Calamidad Pública en todo el territorio nacional por la epidemia la covid-19, con el propósito de salvaguardar la vida de todos los habitantes.

En caso de poder regresar a las escuelas depende el color del semáforo en cada municipio se deben de cumplir las siguientes disposiciones.

- a) Los maestros, personal administrativo y de servicio de cada centro educativo deberán usar protección facial durante todo el tiempo que estén en contacto con los estudiantes.
- b) Las aulas deberán mantener ventanas y puertas abiertas con ventilación cruzada para que los maestros estén más cerca del flujo de ventilación posible.
- c) Los escritorios tienen que estar a 1.5 metros de distancia y cada aula deberá cumplir con el aforo permitido, según el semáforo establecido.
- d) Todos los centros educativos deberán tener estaciones de higiene de manos — mínimo 1 por aula—: lavado con agua y jabón o alcohol en gel al 60%.
- e) Antes y después de cada jornada se tienen que desinfectar las superficies de cada salón de clases.
- f) Establecer un sistema de vigilancia y control sanitario para detectar o aislar a personas que presenten síntomas de infección respiratoria o sean casos sospechosos.

- g) Deberá haber un monitor o encargado de salud escolar y una comisión responsable de velar que se cumplan todas las medidas.
- h) Todo centro educativo deberá elaborar un protocolo sanitario y plan de emergencia.
- i) Se recomienda abstinencia de asistir a los centros educativos a personas mayores de 60 años con enfermedades como diabetes, hipertensión arterial, HIV o sospechosos o diagnosticados de coronavirus.
- j) Cualquier caso detectado deberá ser notificado ante el MSPAS.
- k) Cada mes deberá haber una capacitación para todo el plantel (incluyendo alumnos) sobre las medidas de higiene. (Y. R. Vega, comunicación personal, marzo de 2020)

3.10.4 Disposiciones de las Escuelas Oficiales de El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa

Los directores de las escuelas oficiales aducen lo siguiente: (R. E. Mazariegos, comunicación personal, marzo de 2020) nos dice: “Como establecimiento no se podía prever la situación, se esperaba que las clases solo estarían suspendidas por tres semanas, ahora solo nos queda esperar los lineamientos que sean emanados por nuestras autoridades”. Por aparte, (D.C. Sandoval, comunicación personal mayo de 2020) nos comenta: “Los padres de familia ni siquiera imaginaban que los nuevos entornos de aprendizaje se reforzarían a través de medios digitales y como docentes solo nos queda implementar las órdenes del Ministerio de Educación”. El Ministerio de Educación envía un protocolo a todos los docentes, si fuese posible el regreso a clases de manera presencial, para limitar la propagación del virus y permitir el desarrollo en los procesos educativos. El rol de todos los docentes es indispensable para implementar las acciones establecidas en el protocolo. Se forma un comité de gestión de riesgo y las acciones a realizar las debe dar a conocer cada director.

Dependiendo el color en el tablero de alertas si se está en rojo no se podrá regresar de manera presencial, si se está en anaranjado 4 metros por persona, si se está en amarillo 2.5 metros por persona, si se está en verde 1.5 metros por persona. Las aulas deben estar limpias y desinfectadas, así como todo el establecimiento y el horario de entrega presencial, será planificado por el director junto al comité de riesgo.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

Este proyecto se realizó con un tipo de investigación de enfoque mixto porque los datos se obtuvieron de fuentes documentales y de campo. Con relación a los datos de campo, se trabajó en el ambiente natural en que conviven los miembros de la comunidad educativa de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

(Chen, 2006, citado en Hernández Sampieri et al., 2014) indica:

Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

La presente investigación es descriptiva pues es un tema el cual ha sido poco estudiado y no busca el qué, pero sí el porqué de su existencia, utilizando técnicas e instrumentos para su recolección de datos.

Piloña Ortiz (2016) afirma que:

Los estudios descriptivos “describen” un hecho o fenómeno. Es decir, relatan una situación lo más específico posible, exponiendo sus propiedades o características, dimensiones formas o relaciones observables, Utiliza técnicas o recolección de datos que permiten captar la totalidad o disparidad de los elementos que conforman el fenómeno, mediante mediciones, evaluaciones, etc. (enfoque cuantitativo); y aspectos de forma, precisión, relación y entorno que le son propios, comentándolos y contextualizándolos (enfoque cualitativo). (p.12)

Además, necesita apoyarse de aportes explicativos, pues es indispensable poseer un carácter de causa y efecto de los problemas de la existencia de barreras de comunicación, al utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, implicando un grado de conocimiento más complejo, del por qué se producen los fenómenos, para generar un sentido de entendimiento en la investigación.

4.2 Definición de la población y muestra

4.2.1 Población

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.198)

La población estudiada estuvo conformada por personal docente y administrativo, alumnos y padres de familia de los dos centros educativos a investigar.

4.2.3 Personal docente y administrativo

El personal docente y administrativo de las escuelas se conforma por 1 director en cada escuela, el cual a su vez cumple la función de docente y 6 docentes más.

4.2.4 Padres de familia

La cantidad de padres de familia asciende, en un recuento total de los 2 establecimientos, a 101 padres de familia.

4.2.5 Alumnos

La población estudiantil que forma parte de los centros educativos es de 111 alumnos de primaria y 31 alumnos de párvulos.

4.2.6 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de

que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p.173).

Con el personal docente y administrativo se trabajó la totalidad, mientras que con los alumnos y los padres de familia se realizó una muestra, pues la cantidad sobrepasa una cifra de 100.

Se utilizó una fórmula estadística para obtener la muestra, determinada por la cual se sustenta de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{z^2 * p * q}{e^2}; \quad n^1 = \frac{n_0}{1 + [\frac{(n_0 - 1)}{N}]}$$

Donde primero se calculó **n sub 0**, que esta consistió en **z-**, que se le conoce como el nivel de confianza, que en este caso es del 95 %, lo cual indica en la tabla, **z** equivale 1.96, **p**- probabilidad a favor y **q**- probabilidad en contra, ambas variables equivaliendo a 50% = 0.5, esto con la intención que se distribuya la probabilidad en 50 % **p** y 50 % **q**, esto con la intención que se dé como resultado total en las dos variables de 100 %.

Mientras que **e**- se le conoce como margen de error por lo que es equivalente a 10%=0.01, esto se determinó mediante el rango estándar del nivel de población del lugar. Habiendo realizado el procedimiento del cálculo **n0**, se determinó un resultado de 50 en padres de familia y 59 alumnos, que será el número total de encuestados en ambos casos.

Habiendo adquirido el dato de la fórmula **n sub 0**, se determina la muestra con la fórmula **n1** donde **n0** es **n sub 0** que tiene como resultado 50 padres de familia y 59 alumnos y **N** la población total de padres es de 101 y alumnos 142.

n = Es el tamaño de la muestra poblacional a obtener, siendo de 50 padres de familia y 59 alumnos

N = Es el tamaño de la población total que es alumnos 142 y padres de familia 101

z = Es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza siendo de un 95 % (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = Representa el margen de error, en esta oportunidad se utilizó uno el de 10 % (0.01)

p = Probabilidad a favor 50 %

q = Probabilidad en contra 50 %

4.3 Conceptualización y operacionalización de las variables

En la tabla 3 se presenta detalladamente las variables, subvariables y sus tipos.

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Objetivos	Variable	Tipo de variable	Tipo de medición	Indicador
Analizar el nivel de interferencia que perciben miembros de la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, para tipificar las barreras de comunicación generadas en tiempos de la covid-19 a través de una escala de Likert al realizar entrevistas y encuestas.	Barreras de comunicación	Independiente	Cualitativa Cuantitativa	Tipos de barreras
	Subvariables Nivel de interferencia al utilizar los entornos virtuales	Dependiente	Cualitativa	Percepción

Caracterizar los entornos de aprendizaje usados por la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales para determinar en cuál se registró mayor flujo comunicativo en tiempos de covid-19 a través de entrevistas a los docentes y un monitoreo en la red virtual.	Entornos virtuales de aprendizaje	Independiente	Cualitativa	Clases de entornos
			Cuantitativa	
Subvariables				
	Flujos registrados en los entornos virtuales	Dependiente	Cualitativa	Mayor registro
Identificar los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo en los entornos virtuales de aprendizaje entre	Comunicación accesible	Independiente	Cualitativa	Adaptación a las condiciones de pandemia

padres y docentes,
para diferenciar la
comunicación a la que
tuvieron acceso cada
grupo en su
adaptación a las
condiciones de
pandemia a través de
la técnica de grupos
focales.

Subvariables

Incidencia de los efectos
en el proceso
comunicativo

Dependiente

Cualitativa

Calidad de
comunicación

Nota: elaboración propia

4.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para recolectar información fueron: observación, escala de Likert, entrevistas y encuestas.

4.4.1 Observación

“Para cualquier tipo de investigación es indispensable realizar el proceso de observación para adquirir los datos necesarios” (Hernández Sampieri et al., 2014).

Hernández Sampieri et al. (2014) dan a conocer que “En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar, que es diferente de ver lo cual hacemos cotidianamente. Es una cuestión de grado. Y la “observación investigativa” no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos”.

Con la observación se corroboró la existencia de barreras de comunicación en los entornos virtuales de aprendizaje, entre los miembros de la comunidad educativa de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, realizando una guía para medir la misma.

4.4.2 Escala de Likert

Este tipo de técnica contribuyó a medir cómo han sido utilizados los entornos virtuales entre los miembros de la comunidad educativa de las escuelas en cuestión, desde sus percepciones a satisfacciones o desacuerdos en cuanto a su uso.

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo. El objeto de actitud puede ser cualquier “cosa física” (un vestido, un automóvil...), un individuo (el presidente, un líder histórico, mi madre, mi sobrino Alexis, un candidato a una elección...), un concepto o símbolo (patria, sexualidad, la mujer vallenata —Colombia—, el trabajo), una marca (Adidas, Ford...), una

actividad (comer, beber café...), una profesión, un edificio, etc. Por ejemplo, Kafer et al. (1992) generaron varias escalas para medir las actitudes hacia los animales y Meerkerk et al. (2009) desarrollaron un instrumento basado en escalas de Likert para determinar la severidad del uso compulsivo de internet. Tales frases o juicios deben expresar sólo una relación lógica; además, es muy recomendable que no excedan de 20 palabras. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 23)

4.4.3 Entrevista

Para analizar y estimar las causas que ocasionan las barreras de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa en los entornos de aprendizaje, se realizaron entrevistas a algunos de estos miembros.

“Es necesario realizar la técnica de entrevista, para establecer una comunicación personal al realizar procesos investigativos, así se podrá adquirir los datos deseados” (K.D. Sandoval, comunicación personal, enero de 2021).

4.4.4 Encuesta

López-Roldan y Fachelli (2015) mencionan que:

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (p.5)

4.4.5 Monitoreo

Según se indica en la página web especializada en los temas de comunicación el Monitoreo es una técnica mediante la cual se realiza el seguimiento y archivo del rendimiento

mediático de un tema, persona, organización, campaña publicitaria, marca, etc., en medios impresos y digitales, ya sean de alcance nacional, regional o local, para su posterior análisis cuantitativo y cualitativo (Comunicólogos, 2020).

Para caracterizar los entornos virales de aprendizaje utilizados por la comunidad educativa y verificar el mayor flujo comunicativo se realizó un monitoreo en la red virtual, en base a los medios utilizados, las herramientas utilizadas y la facilidad del uso de estos, durante un lapso de los últimos 2 meses de la investigación.

4.4.6 Grupos focales

“Es necesario que se realicen reuniones de grupos pequeños o medianos, no excediendo un número mayor de 10 personas, tratando temas de manera informal, pero con un especialista que debe saber sobre el tema, realizando diferentes preguntas” (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para diferenciar la comunicación a la que tuvieron acceso cada grupo en su adaptación a las condiciones de pandemia, se realizaron preguntas abiertas fáciles de comprender.

4.4.7 Cuestionario

Piloña Ortiz (2016) da a conocer que:

Es un sistema ordenado de preguntas previamente planificadas para la recolección de información que interesa conocer, para verificar la existencia de una variable independiente en una investigación. Instrumento de investigación de campo que consiste en un formato de preguntas, estructurado y codificado para facilitar su tabulación, síntesis y análisis del resultado. (p.94).

Los cuestionarios fueron utilizados en las entrevistas, las encuestas y la realización de la técnica de grupos focales.

4.5 Fuentes de información

Para la recopilación de información se recurrió a fuentes primarias y secundarias.

4.5.1 Primarias

Las fuentes primarias utilizadas fueron opiniones de padres de familia, docentes y alumnos que forman parte de la comunidad educativa de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

4.5.2 Secundarias

Textos, libros, tesis, páginas web, fueron utilizados para revisar e investigar sobre el tema mencionado.

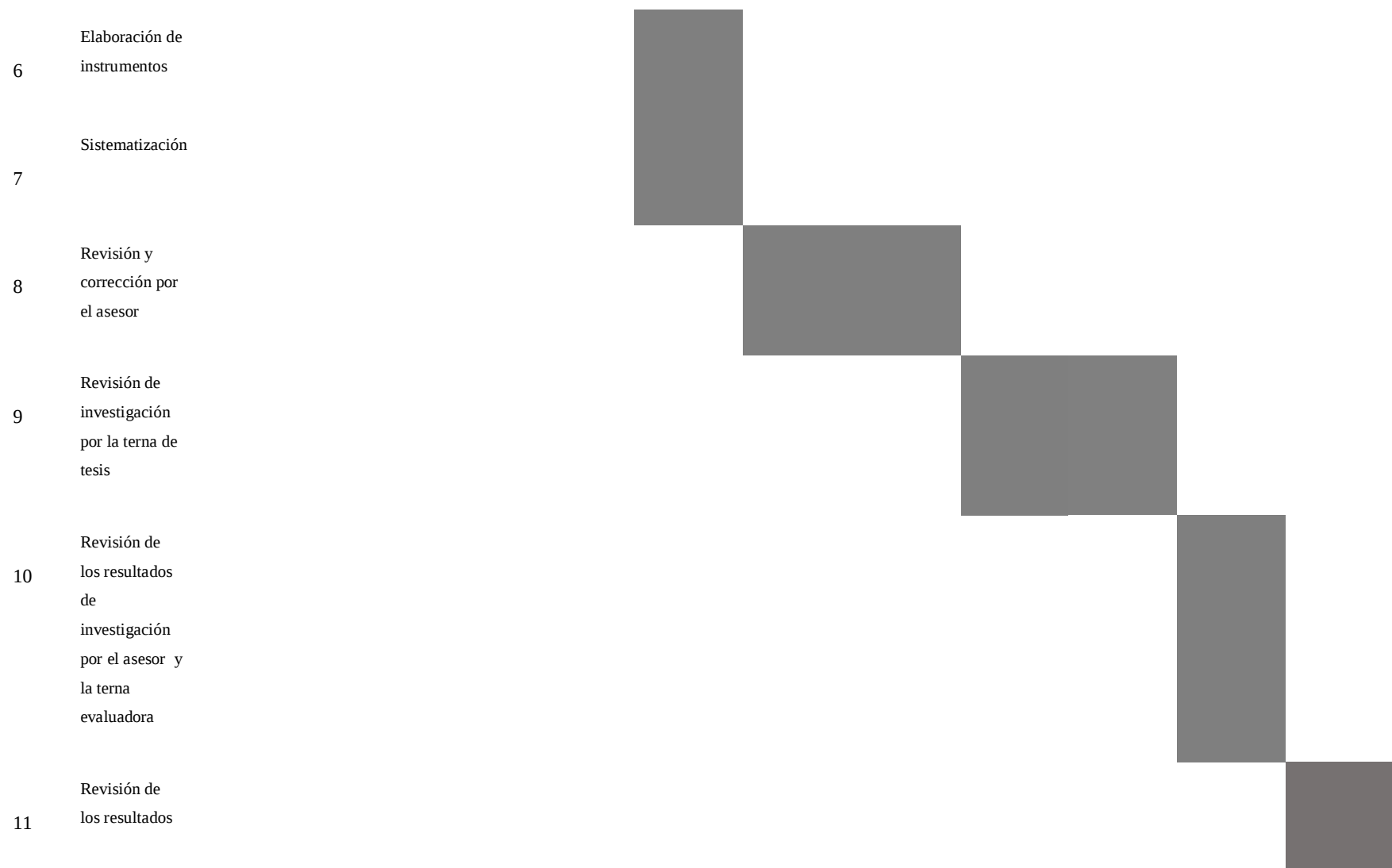
4.6 Estrategia de investigación

Para ejecutar e identificar la investigación se crearon diferentes instrumentos, para recopilar información sobre el fenómeno de estudio, como observación, escala de Likert, entrevistas, encuestas, monitoreo, grupos focales, cuestionarios, algunos instrumentos con enfoque cualitativo, otros cuantitativo y otros mixtos.

4.7 Cronograma de actividades

Tabla 4 Cronograma

No.	Actividad	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Marzo 2022	Agosto 2022	Enero 2023	Mayo 2023
1	Propuesta aprobada											
2	Recolección de información											
3	Realización del Marco Referencial											
4	Realización del Marco Teórico											
5	Realización del Diseño metodológico											



Fuente: elaboración propia

4.8 Presupuesto

Los gastos invertidos en la investigación fueron cubiertos por la investigadora.

Tabla 5 Presupuesto estimado

NO.	CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Internet	4	Q. 200.00	Q.800.00
2	Mantenimiento de mobiliario y equipo	1	Q.300.00	Q.300.00
3	Fotocopias	200	Q. 0.25	Q.50.00
4	Viáticos	5	Q.50.00	Q.250.00
5	Impresiones	150	Q. 0.50	Q.75.00
6	Tinta	1	Q.100.00	Q.100.00
7	Materiales de oficina	1	Q.150.00	Q.150.00
8	Imprevistos	1	Q.500.00	Q.500.00
				Q.2225.00

Nota: Elaboración propia

4.9 Limitaciones del estudio

Debido a las limitaciones por la pandemia de la covid-19, se tomaron las medidas pertinentes para realizar la investigación con una muestra representativa del total de la población afectada, no existen estudios similares en la zona y los antecedentes relacionados son escasos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan los resultados del trabajo de campo del tema investigado Barreras de la Comunicación en entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de la covid-19 de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, el cual tuvo la finalidad de determinar las principales barreras de la comunicación en ese escenario en la comunidad educativa pública, para minimizar los efectos causados en el aprendizaje y plantear conclusiones y recomendaciones pertinentes en dicha investigación.

a) Observación: esta técnica fue parte de la investigación de campo, la cual sirvió para iniciar a abordar el problema principal, deduciendo que las escuelas oficiales de la comunidad de El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, sí utilizan entornos virtuales para impartir clases en tiempo de covid-19, y que si existe algún tipo de barrera comunicacional al momento de impartir y recibir las clases correspondientes. Ver apéndice 1, literal g, guía de observación.

b) Escala de Likert: para realizar la escala de Likert se hizo la muestra de 117 personas, con un instrumento de 3 preguntas midiendo una escala de bajo, medio y alto, las preguntas presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes, para poder identificar el nivel de interferencia que existía en la utilización de entornos virtuales de aprendizaje y cómo se desarrolló el flujo comunicativo, las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.

Tabla 6 Interpretación de la escala de Likert

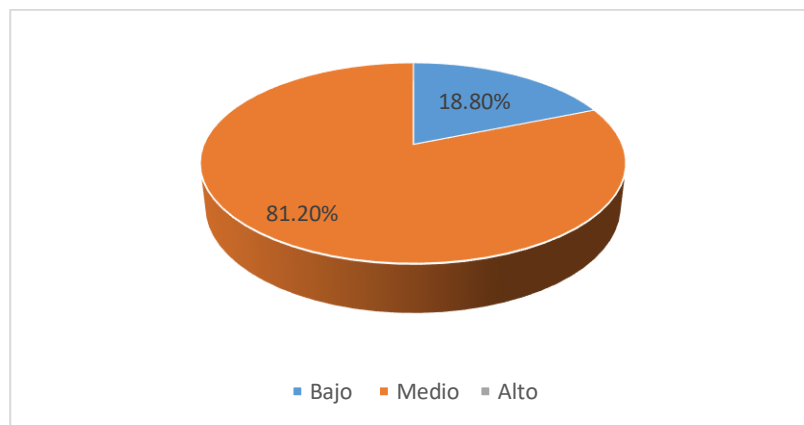
Preguntas	Bajo	Medio	Alto
Nivel de utilización de los entornos virtuales de aprendizaje	22 personas con un total de 18.8 %	95 personas con un total 81.2 %	0 %

Nivel de interferencia al utilizar los entornos virtuales de aprendizaje	0 %	95 personas con un total de 81.2 %	22 personas con un total de 18.8 %
--	-----	------------------------------------	------------------------------------

Nivel de flujo de comunicación al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje	22 personas con un total de 18.8 %	95 personas con un total de 81.2 %	0 %
---	------------------------------------	------------------------------------	-----

Nota: Detalle de escala de Likert. Fuente: elaboración propia

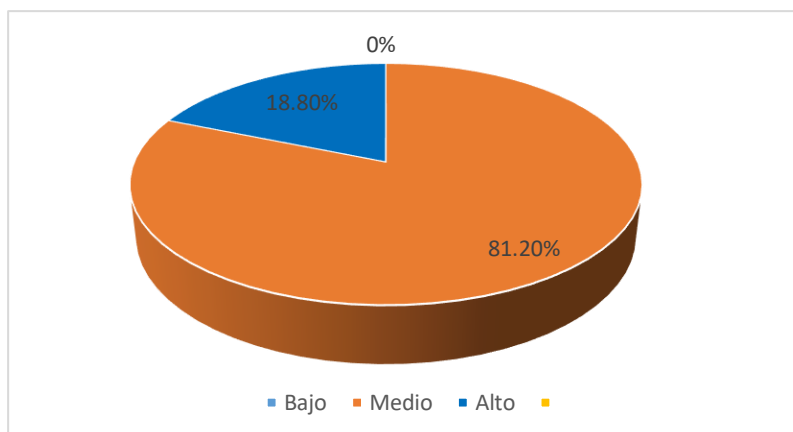
Figura 2 Nivel de utilización de los entornos virtuales de aprendizaje



Nota: Elaboración propia

Una relevante mayoría de los encuestados coinciden en el mediano uso de los entornos virtuales de aprendizaje, lo que revela la deficiencia de ese sistema educativo, por la falta de conocimiento de los entes de la comunidad educativa.

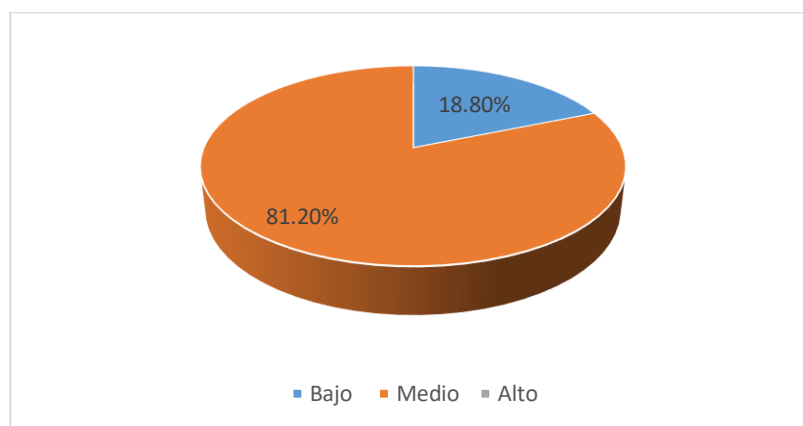
Figura 3 Nivel de interferencia al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje



Nota: Elaboración propia

El 81.20 % de los encuestados encontró grado de interferencia total o mediana, por tal motivo la preparación de los niños no se desarrolló de manera eficiente.

Figura 4 Nivel de flujo de comunicación al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje



Nota: Elaboración propia

El flujo de comunicación fue medio o nulo entre los miembros de la comunidad educativa, lo que muestra las dificultades que se tuvieron para la comunicación entre todos los entes, pues no se llevó a cabo de la manera deseada.

c)Entrevista: las entrevistas fueron realizadas a 8 docentes de los establecimientos educativos, las cuales constaban de 10 preguntas, en las que respondieron de la manera siguiente:

Sobre las condiciones de pandemia para poder comunicarse con los alumnos después que inicia el covid-19 los docentes dieron a conocer que, era necesario adaptarse a las nuevas condiciones y empezar de manera virtual a crear grupos de trabajo, en su mayoría los docentes entrevistados concuerdan que lo realizaban a través de la herramienta WhatsApp, también hicieron la entrega de folletos y dejar tareas por correspondencia en algunos puntos estratégicos de la comunidad.

En su mayoría, consideraron que el uso de los entornos virtuales para impartir clases fue regular, porque se necesita mayor conocimiento del uso de estos de parte de toda la comunidad educativa.

Casi el 100 % de los docentes utilizaban la herramienta WhatsApp, solo un 20 % utilizaban Meet o Messenger adicional al anterior mencionado.

En cuanto a cómo se desarrollaron los flujos comunicativos al momento de impartir clases, los docentes dieron a conocer, que existían interferencias y ruidos en el proceso de comunicación, no existía una fluidez total en dichos procesos, por ende, aducen que existían barreras físicas, administrativas, culturales, psicológicas, por mencionar algunas; existiendo muchos factores que causan dichos ruidos, los económicos, en su mayoría, pues no se poseían los recursos necesarios, también los educativos, pues los padres de familia en su mayoría no eran preparados y esto causó ciertos límites a sus hijos; de la misma manera los factores culturales evitaban poseer una herramienta para utilizar en dicho proceso.

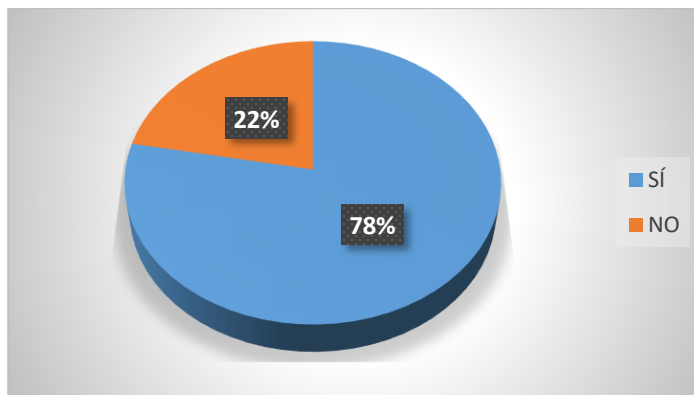
La totalidad de docentes estuvo de acuerdo en que el Ministerio de Educación no creó capacidades y el material adecuado para enfrentar esta pandemia en cuanto al uso de herramientas virtuales, que cada uno debía buscar los medios disponibles para poder comunicarse.

Las consecuencias más relevantes que enfrentaron los alumnos y padres de familia fueron: falta de comunicación, falta de interés, no todos los alumnos se conectaban a las clases virtuales y no se lograron cumplir las metas planificadas, además de los ruidos e interferencias presentadas, siendo esto un nuevo reto para todos los entes de la comunidad educativa (ver cuestionario de entrevista en apéndices).

d)Vaciado de las encuestas: se realizaron dos encuestas, una en la muestra de 50 padres de familia, la segunda con 59 alumnos, con un cuestionario de 10 preguntas.

Se desglosa la encuesta realizada a los padres de familia:

Figura 5 Acceso a internet de padres de familia

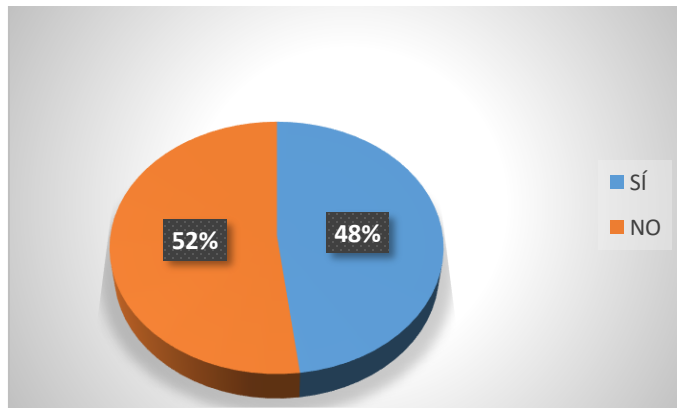


Nota: Elaboración propia

A pesar de la popularización de teléfonos inteligentes y la facilidad de conexiones a la red, más de la quinta parte de la muestra aseguró no contar con ese servicio, y aquellos que sí contaban con el servicio no lo utilizaban de la manera correcta. Gutiérrez-Santiuste (2014) da a conocer:

Especialmente en la comunicación virtual estamos en manos de la tecnología, de esta manera problemas de conexiones, mal direccionamiento o calidad en la transmisión pueden incidir en la efectividad de esta. Son fácilmente detectables. También pueden estar relacionadas con circunstancias como una mala acústica, deficiente luminosidad o aspectos ergonómicos. (p.3-4)

Figura 6 Padres de familia con conocimiento sobre qué es un entorno virtual de aprendizaje



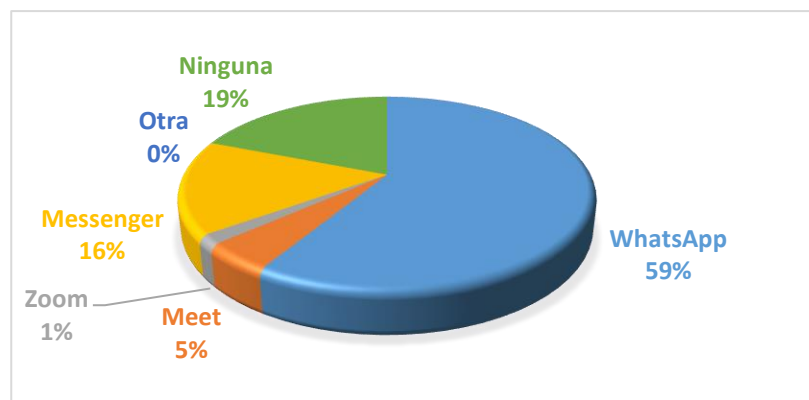
Nota: Elaboración propia

Poco más de la mitad de los encuestados no poseía los conocimientos necesarios sobre entornos virtuales de aprendizaje, que les permitieran asesorar o brindar ayuda necesaria a sus hijos.

Según Gutiérrez- Santiuste (2014):

Existen barreras cognitivas en la educación virtual, referidas a los conocimientos previos que tiene el receptor para comprender el mensaje y especialmente el dominio de los símbolos, es decir el dominio de los procesos de codificación y decodificación de los mensajes textuales. (p.3-4)

Figura 7 Tipo de entorno virtual que utilizaban los padres de familia para el aprendizaje de sus hijos en el tiempo de covid-19



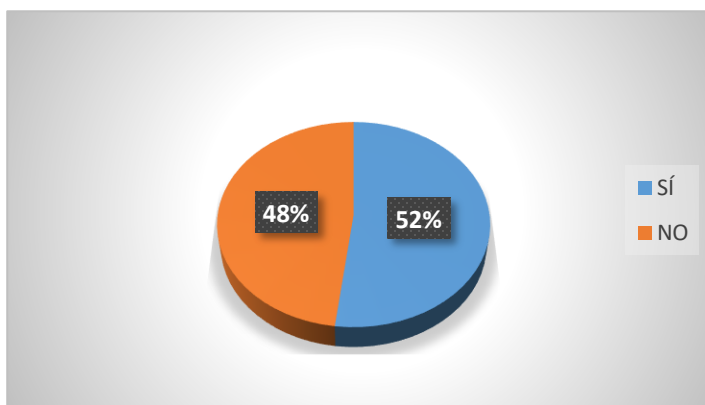
Nota: Elaboración propia

Aproximadamente la quinta parte de los encuestados no utilizaban ningún entorno virtual de aprendizaje, según los padres encuestados, quienes revelaron que el más utilizado fue WhatsApp, pues se encontraban más familiarizados con el mismo.

Como afirma Rizo Rodríguez (2020):

El estudiante recibe el control de su tiempo y sus recursos y puede escoger el mejor camino de aprendizaje de acuerdo con sus preferencias y capacidades, existe la necesidad de crear una planificación respectiva para que el proceso sea desarrollado con éxito

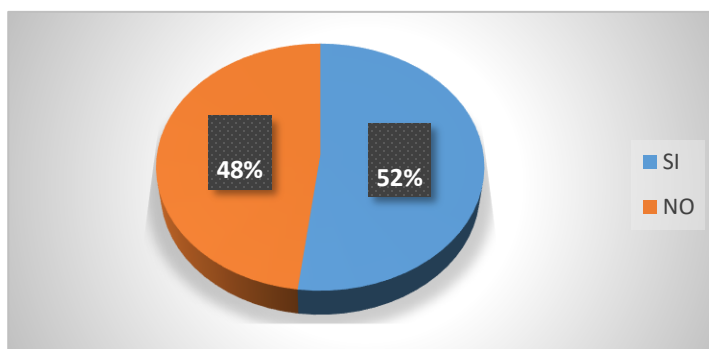
Figura 8 Padres de familia que pudieron comunicarse con los maestros en todas las clases virtuales con sus hijos durante la pandemia



Nota: Elaboración propia

La falta de conocimiento al cómo utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, influyó para que prácticamente la mitad de los encuestados concordaran que no podían comunicarse con los maestros de sus hijos al momento que recibían sus clases de manera virtual, no contaban con internet en ese momento o no podían utilizar dichos medios, todos los entes de la comunidad educativa tienen que comunicarse de manera constante para que exista calidad en el proceso educativo.

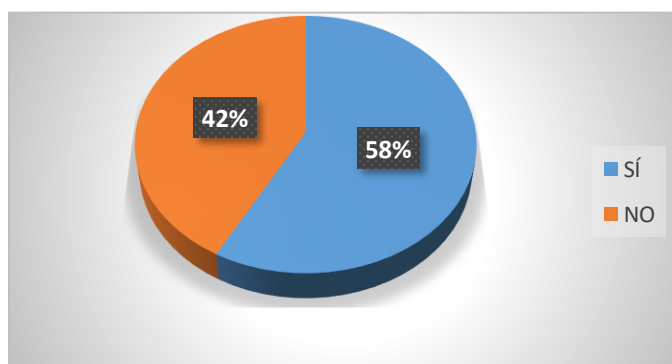
Figura 9 Padres de familia que pudieron ingresar fácilmente con sus hijos a las clases virtuales durante la pandemia



Nota: Elaboración propia

Poco menos de la mitad de los padres de familia encontró dificultades al momento de ingresar a las clases de manera virtual, lo que representa una desmotivación que pudo influir en la deserción escolar, repitencia o falta de aprendizaje, por tal motivo, como lo aduce Hermosa del Vasto (2015): “Es necesaria la adaptación en el proceso tecnológico, haciendo más atractivo el proceso educativo abordando muchas mejoras”.

Figura 10 Conocimiento de los padres de familia para subir documentos solicitados por los docentes a través de los entornos virtuales

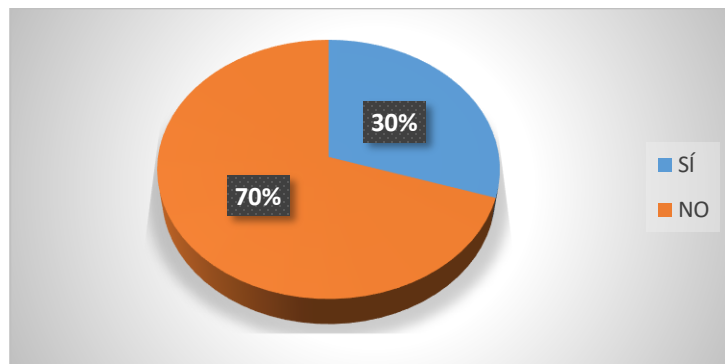


Nota: Elaboración propia

Cuatro de cada diez partes de los padres de familia desconocían la forma de subir documentos solicitados y no desarrollaron habilidades del uso correcto de los entornos virtuales.

Según Rizo Rodríguez (2020) “El docente, al utilizar las TIC como herramientas en el acto didáctico, enfrente desafíos culturales y técnicos que lleven a un cambio dinámico y complejo en el que enseñar, cómo enseñar y para qué enseñar”.

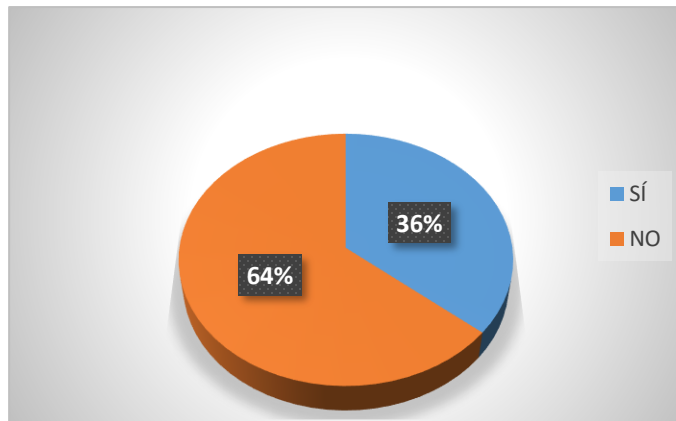
Figura. 11 Padres de familia que poseían señal de internet para que sus hijos recibieran clases virtuales



Nota: Elaboración propia

Siete de cada diez de los padres no contaba con señal de internet para que sus hijos recibieran sus clases de manera virtual, por tal motivo buscaban otros medios para recibir los aprendizajes; pero Según el Ministerio de Educación, el acompañamiento a supervisiones educativas, directores, docentes, estudiantes, organizaciones de padres de familia y autoridades locales en acciones de prevención, procurando la continuidad de los aprendizajes, utilizando los diferentes medios de difusión, manejando el programa Aprendo en Casa, elaborando y enviando guías de aprendizaje a todos los estudiantes; no dejando de implementar el resto de programas educativos, verificando y monitoreando el tiempo en que los estudiantes puedan regresar a clase.

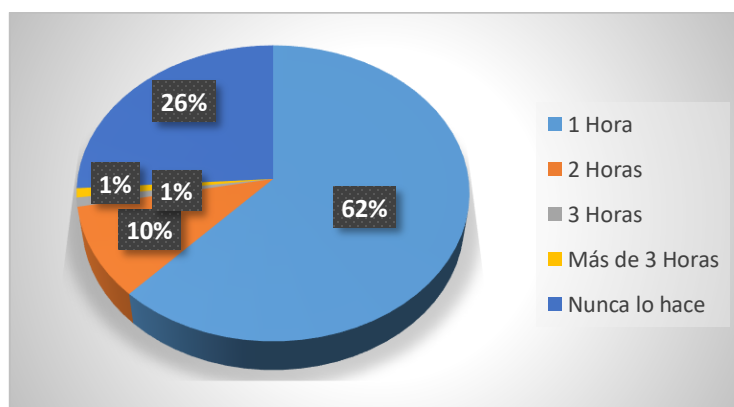
Figura 12 Padres de familia que consideraron fácil comprender las instrucciones al momento de que sus hijos recibían clases virtuales



Nota: Elaboración propia.

Mas de la mitad de los padres de familia se vió imposibilitado de ayudar a sus hijos por no comprender las intrucciones de los maestros, por ser algo desconocido para ellos. E. R. Mazariegos uno de los directores de los centros educativos a través de comunicación personal, da a conocer que los padres de familia ni siquiera imaginaban que los nuevos entornos de aprendizaje se reforzarían a través de medios digitales y como docentes solo nos queda implementar las órdenes del Ministerio de Educación.

Figura 13 Tiempo que los alumnos recibían clases virtuales durante el día

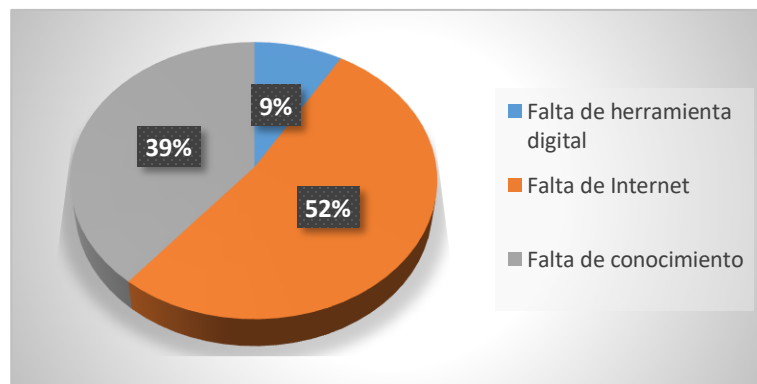


Nota: Elaboración propia

Más de la cuarta parte de los padres de familia da a conocer que sus hijos nunca recibieron clases de manera virtual, mientras que dos terceras partes lo hacían solo por una hora. García Aretio (2018) afirma que:

La tecnología empleada y de la cantidad o proporción respectiva de presencia/distancia, si no de los diseños pedagógicos, de la metodología, del uso adecuado que se hace, de los recursos y de la preparación y disposición del profesorado, algunos modelos de educación a distancia fueron evolucionando hacia el uso más sistemático de sesiones presenciales, aunque varios de ellos, posteriormente, dieron el giro contrario. Y desde la formación presencial, se viene evolucionando desde hace años, utilizando recursos que venían siendo más propios de una educación a distancia tecnológicamente más avanzada. (p.13)

Figura 14 Causas que impidieron comunicarse con el maestro de su hijo/a través de entornos virtuales de aprendizaje



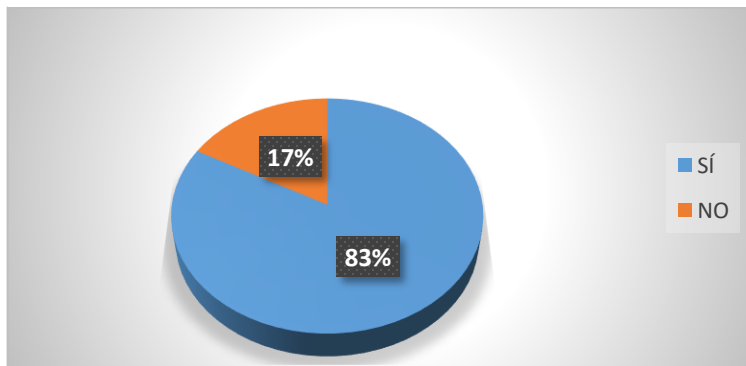
Nota: Elaboración propia

Poco más de la mitad de los padres da a conocer que la causa de no poderse comunicar en las clases virtuales fue la falta de internet, aunque cabe destacar que casi cuatro de diez tampoco lo realizaban por la falta de conocimiento. Gutiérrez-Santiuste (2014) aduce que: Impedimentos individuales como ansiedad, emociones o motivaciones que pueden condicionar el proceso de aprendizaje. En algunos casos, su origen podría encontrarse en una barrera cognitiva o en una barrera técnica, ya que “comunicarse usando las herramientas tecnológicas requiere la posesión de una serie de habilidades técnicas, sin las cuales la comunicación no puede tener lugar. Si estas habilidades no

están bien desarrolladas puede conducir a la frustración, sentimientos de inadecuación, sentimientos y emociones que pueden afectar negativamente a la comunicación”.

La encuesta realizada a los alumnos arrojó los siguientes resultados:

Figura 15 Acceso a internet de los alumnos

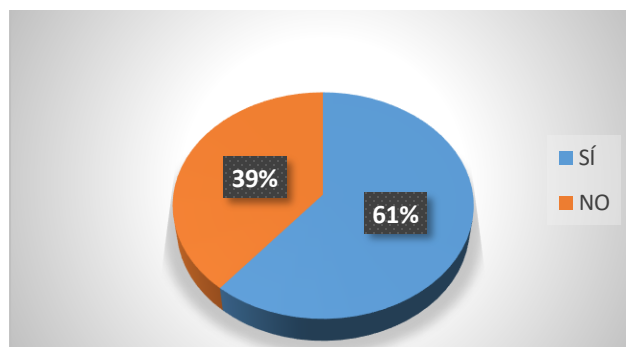


Nota: Elaboración propia

Ocho de diez de los alumnos encuestados dieron a conocer que sí poseían acceso a internet. Según López Méndez (2017):

Los dispositivos móviles inteligentes, juegan un papel importante en las TACs (Tecnologías de Aprendizaje y Conocimiento) y en las TICs (tecnologías de información y comunicación), actualmente la atención se centra más en las TICs y no así en las TACs, teniendo así un uso no productivo sobre las herramientas que estos dispositivos brindan. (p.49)

Figura 16 Conocimiento qué es un entorno virtual de aprendizaje

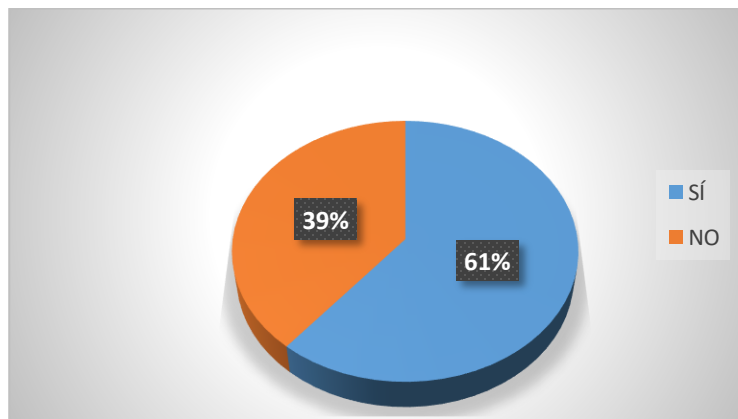


Nota: Elaboración propia

Cuatro de cada diez de los alumnos encuestados desconocen que es un entorno virtual de aprendizaje, lo que les impidió una asistencia de manera continua a las clases.

Existen barreras cognitivas en la educación virtual, referidas a los conocimientos previos que tiene el receptor para comprender el mensaje y especialmente el dominio de los símbolos, es decir el dominio de los procesos de codificación y decodificación de los mensajes textuales. (Gutiérrez- Santiuste, 2014, p.3-4)

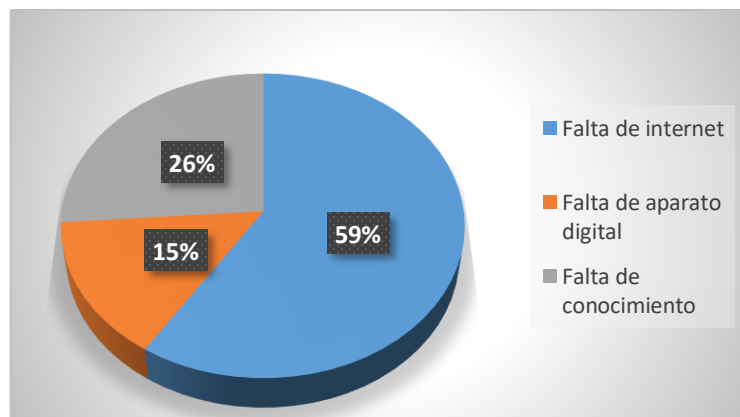
Figura 17 Utilización de los entornos virtuales de aprendizaje, en el momento de recibir clases



Nota: Elaboración propia

Cuatro de diez de los alumnos no podía utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, por lo cual se vieron obligados a buscar otras alternativas de aprendizaje. Por tal motivo, el Ministerio de Educación promueve habilitar espacios de aprendizaje, socialización y protección de la niñez y adolescencia, a través de medios alternativos, monitorear el cumplimiento de las acciones, acompañando y monitoreando todas las disposiciones emanadas.

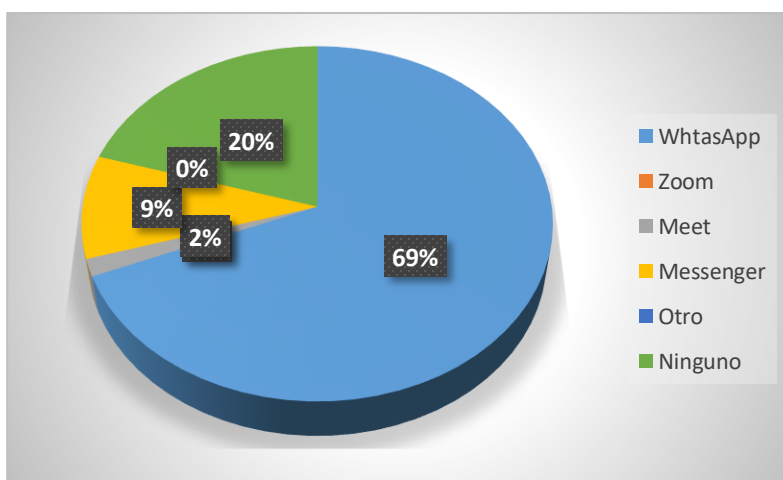
Figura 18 Causas que les impidieron comunicarse a través de los entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia



Nota: Elaboración propia

Más de la mitad de los alumnos dio a conocer que la causa de no poderse comunicar en las clases virtuales fue la falta de internet, aunque cabe destacar que un poco más de un cuarto del porcentaje no lo realizó por falta de conocimiento; la educación digital es fundamental en nuestros tiempos, aunque los recursos pueden ser limitados, no tratando de que los alumnos y docentes se vuelvan expertos en plataformas digitales, sino tratando de que estos se adapten y actualicen a las nuevas demandas educativas.

Figura 19 Medio virtual utilizado para recibir clases virtuales durante la pandemia

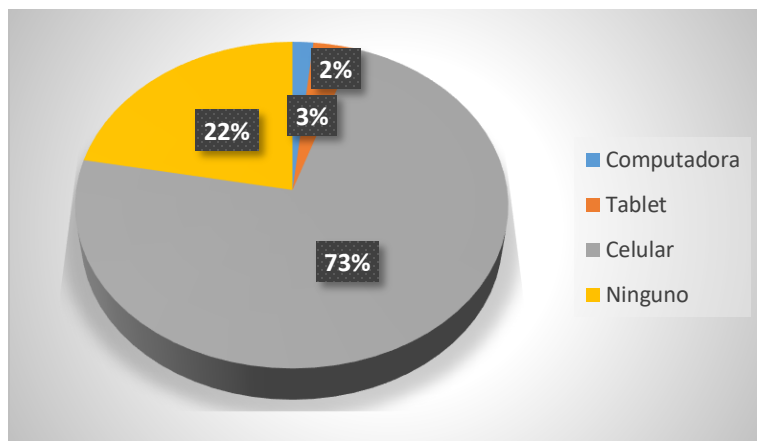


Nota: Elaboración propia

La quinta parte de los encuestados no utilizaban ningún entorno virtual de aprendizaje, según los alumnos encuestados, quienes también dieron a conocer que el más utilizado es WhatsApp, pues se encuentran más familiarizados con el mismo. Según Velásquez Monroy (2020):

La competencia del profesor en el uso de las TIC en un contexto profesional, teniendo una inteligencia pedagógico-didáctica y conciencia de sus implicaciones para las estrategias de aprendizaje y la formación digital de los estudiantes. En la competencia tecnológica, en la cual se logra comunicación con el estudiante para proporcionar información, por lo que es de vital importancia tener el conocimiento de la plataforma virtual en la que se desenvolverá tanto del lado del tutor como del estudiante.

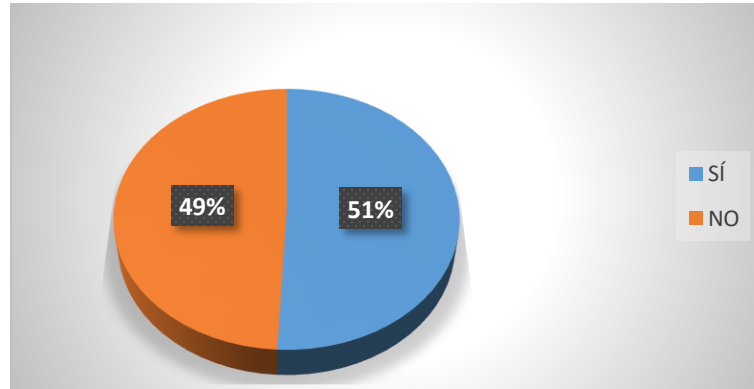
Figura 20 Tipo de aparato digital utilizaban para recibir clases durante la pandemia



Nota: Elaboración propia

Dos de cada diez de los alumnos no contaban con aparato adecuado para recibir sus clases de manera virtual, tuvieron que buscar otras maneras de cómo recibir clases, según Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020) “Es preciso entender estas brechas desde una perspectiva multidimensional, porque no se trata solo de una diferencia de acceso a equipamiento, sino también del conjunto de habilidades que se requieren para poder aprovechar esta oportunidad, que son desiguales entre estudiantes”.

Figura 21 Apoyo de los padres de familia o un familiar al momento de recibir clases o entregar tareas de manera virtual

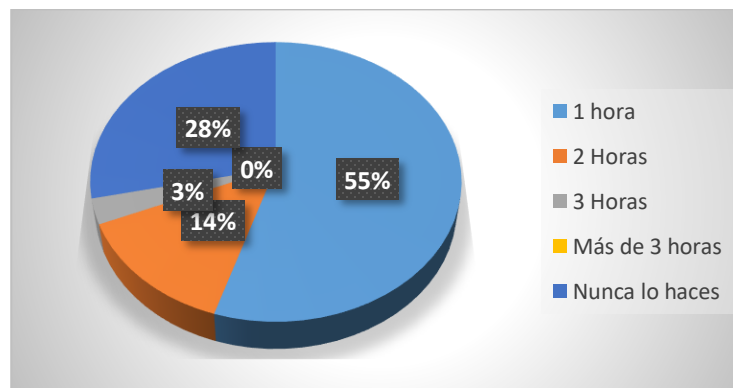


Nota: Elaboración propia

Prácticamente la mitad de los alumnos no contaba con el apoyo de los padres o encargados al momento de recibir sus clases de manera virtual, esto debido a la falta de conocimientos y acceso a las mismas. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020):

La desigualdad en el acceso a oportunidades educativas por la vía digital aumenta las brechas preexistentes en materia de acceso a la información y el conocimiento, lo que más allá del proceso de aprendizaje que se está tratando de impulsar a través de la educación a distancia dificulta la socialización y la inclusión en general, muchas veces son desiguales entre estudiantes, docentes y familiares a cargo del cuidado y la mediación de este proceso de aprendizaje que hoy se realiza en el hogar

Figura 22 Tiempo utilizado por los alumnos para recibir clases virtuales durante el día

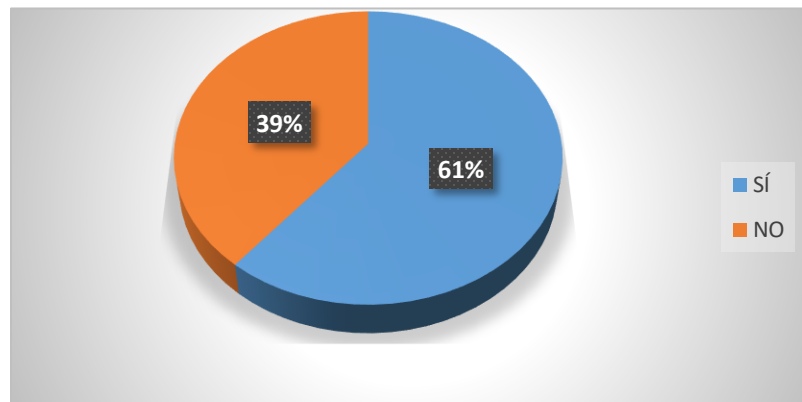


Nota: Elaboración propia

Más de la cuarta parte de los alumnos dio a conocer que nunca recibieron clases de manera virtual, mientras que los que en su mayoría lo realizaban era en su mayoría una hora. García Aretio (2018) afirma que:

La tecnología empleada y de la cantidad o proporción respectiva de presencia/distancia, si no de los diseños pedagógicos, de la metodología, del uso adecuado que se hace, de los recursos y de la preparación y disposición del profesorado, algunos modelos de educación a distancia fueron evolucionando hacia el uso más sistemático de sesiones presenciales, aunque varios de ellos, posteriormente, dieron el giro contrario. Y desde la formación presencial, se viene evolucionando desde hace años, utilizando recursos que venían siendo más propios de una educación a distancia tecnológicamente más avanzada. (p.13)

Figura 23 Comprensión de las instrucciones de sus maestros al momento de recibir clases virtuales

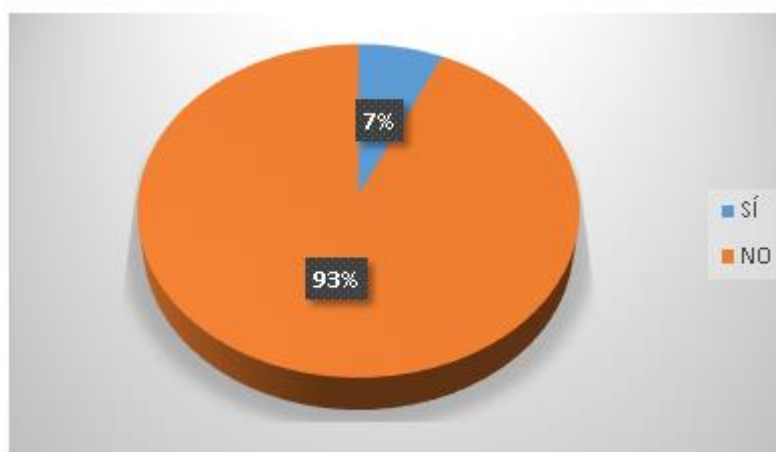


Nota: Elaboración propia

Cuatro de cada diez alumnos no comprendían las instrucciones de partes de los docentes a través de las clases virtuales de aprendizaje, pues los nuevos retos de utilizar estos medios eran difíciles para todos los miembros de la comunidad educativa. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020):

La desigualdad en el acceso a oportunidades educativas por la vía digital aumenta las brechas preexistentes en materia de acceso a la información y el conocimiento, lo que más allá del proceso de aprendizaje que se está tratando de impulsar a través de la educación a distancia dificulta la socialización y la inclusión en general.

Figura No. 24 Recepción de todas las clases virtuales que los maestros imparten durante la pandemia



Nota: Elaboración propia

A un 7 % de los encuestados les fue imposible recibir la totalidad de las clases de manera virtual, esto hizo que no se alcanzaran a totalidad los objetivos propuestos de parte de los docentes. García Aretio (2018) afirma que:

Las variantes de modelos con más o menos tiempos presenciales/distancia son infinitas, las posibilidades de combinación, inmensas, la eficacia de estos cursos, programas y carreras dependen, no ya de la tecnología empleada y de la cantidad o proporción respectiva de presencia/distancia, sino de los diseños pedagógicos, de la metodología, del uso adecuado que se hace de los recursos y de la preparación con sentido pedagógico las tecnologías colaborativas. (p.13)

e) Monitoreo: el monitoreo se realizó con base en la forma en que los docentes utilizaron los entornos virtuales de aprendizaje y en apoyo de las entrevistas y encuestas realizadas.

Tabla 7 Interpretación de monitoreo de medios

Año 2021	¿Qué porcentaje de docentes utilizaron los entornos virtuales de aprendizaje?	¿Qué porcentaje de alumnos utilizaron los entornos virtuales de aprendizaje?	¿Cuáles fueron los entornos virtuales de aprendizaje utilizados en tiempos de pandemia?	¿Cuál fue el entorno de aprendizaje más utilizado durante el mes?	¿Cuál fue el entorno virtual de aprendizaje más difícil de utilizar?
Mayo	100 %	60 %	WhatsApp Messenger 1. 37 % 2. 20 %	WhatsApp Messenger Meet	Zoom
Junio	100 %	61 %	WhatsApp Messenger 74.6 % 10.2 %	WhatsApp Messenger Meet	Zoom

Nota: Detalle de monitoreo, elaboración propia

Se puede destacar en la tabla anterior que el entorno virtual con mayor flujo de comunicación durante la pandemia en los centros educativos fue WhatsApp, también destaca el Messenger como segunda opción, y aunque se trataron de usar otros medios, no fueron aceptados por toda la comunidad educativa por la falta de conocimiento.

f) Grupos Focales: Objetivo: Identificar los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo en los entornos virtuales de aprendizaje entre padres y docentes, para diferenciar la comunicación a la que tuvieron acceso cada grupo en su adaptación a las condiciones de pandemia; los resultados fueron tomados a través de un video realizado en la utilización de dicha técnica, con la participación de 8 personas en dicho grupo.

La pregunta 1 dio a conocer, en el tema de la utilización de los entornos virtuales, la respuesta es que sí se tenía acceso, pero no a un 100 % pues muchas veces la señal no estaba bien y se perdía la comunicación.

Con respecto a la pregunta 2, si se es fácil o difícil utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, a lo cual se respondió que era difícil comunicarse, pues existían interferencias en el proceso de comunicación y no todos comprendían.

Sobre la pregunta 3, qué efectos existen y dañan el proceso de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa a través de los medios virtuales; la respuesta es que el aprendizaje de los niños no fue a totalidad, existían ruidos al recibir las clases virtuales y no podían conectarse al internet todos los días por la falta de economía.

En la pregunta 4, se cuestionó de qué manera se había aprendido a utilizar los entornos virtuales de aprendizaje, la respuesta fue que les tocaba pedir ayuda a terceros, que nunca tuvieron inducción desde la escuela y que no siempre fue entendible. No existía un conocimiento generalizado entre la muestra.

Con respecto a la pregunta 5, se solicitó que calificaran si el tipo de comunicación virtual era buena para aprender, mala o regular; la respuesta a la que llegaron fue que era costoso el poder comunicarse, por falta de señal, falta de internet, falta de conocimiento, siendo calificada esta comunicación como irregular.

En la pregunta 6, se pregunta sobre ¿Qué se necesita cambiar para que el proceso comunicativo de manera virtual se realice de la mejor manera? Respondieron que era necesario buscar un espacio adecuado para recibir las clases, así se evitaban las distracciones, pues muchas veces, aunque se quiera mejorar el proceso de comunicación, no es cumplido a totalidad.

CONCLUSIONES

1. Al realizar la investigación, se corroboró que existieron barreras de comunicación en el proceso de utilización de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia covid-19, siendo estas físicas, administrativas, culturales, psicológicas, por mencionar algunas, afectando más las de índole físico; es por ello que es necesario tratar de minimizar las mismas.
2. El nivel de interferencia entre los miembros de la comunidad educativa al utilizar los entornos virtuales de aprendizaje fue medio, porque gran parte de los miembros de la comunidad educativa carecían de inducción sobre el uso y sin un conocimiento extenso de los mismos; de igual manera, no todos poseían una herramienta necesaria.
3. Los entornos virtuales de aprendizaje que más se utilizaron entre los miembros de la comunidad educativa fueron WhatsApp, Messenger, Zoom y Meet, aunque el predominante fue WhatsApp, pues es el más popularizado y que mejor conocen y pueden utilizar.
4. Los efectos de mayor incidencia en el proceso de comunicación a través de entornos virtuales al momento de impartir clases fueron: que el aprendizaje de los niños no fue a totalidad, que los ruidos al recibir las clases virtuales dañaban dicho proceso y no existía internet todos los días por la falta de recursos materiales.

RECOMENDACIONES

1. Concienciar a los miembros de la comunidad educativa de los establecimientos estudiados, sobre la necesidad de buscar soluciones para minimizar las barreras comunicativas al momento utilizar los entornos virtuales de aprendizaje.
2. Capacitar a los miembros de la comunidad educativa sobre el uso correcto de los entornos virtuales de aprendizaje y extender esas capacidades a los padres de familia y encargados de los niños.
3. Implementar la mejor utilización de los entornos virtuales al momento de impartir o recibir clases, así como la utilización de varios de ellos, por la mayoría de los miembros de la comunidad educativa.
4. Los miembros de la comunidad educativa deben considerar que es necesario buscar mecanismos pertinentes al momento de utilizar entornos virtuales y así minimizar las barreras comunicativas.

REFERENCIAS

Acuerdo Ministerial no. 247-2014 [Ministerio de Educación]. Crear el sistema de gobernanza en la gestión de riesgo y desastres para la seguridad escolar. 23 de enero de 2014.
https://www.congreso.gob.gt/assets/informe_ejecutivo/01%20Primer%20Informe%20Mayo%202020/08%20Informe%20MINEDUC%20COVID-19%20marzo%20y%20abril/Anexos/ANEXO%201%20ACUERDO%20MINISTERIAL%20247-2014.pdf

Almansa-Martínez, A. Fernández-Torres, M. J. (2011). Estudio sobre la comunicación digital de las organizaciones sociales en España. *Vivat Academia*, (117), 337-352. [//www.redalyc.org/pdf/5257/525752959027.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/5257/525752959027.pdf)

Cabero Almenara, J. (2006). *Bases pedagógicas del e-learning*. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3(1), <https://www.redalyc.org/pdf/780/78030102.pdf>



Cajal, A. (4 de noviembre de 2019). *Comunidad educativa: características, funciones, miembros*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/comunidad-educativa/>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª edición). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones. (2020). *Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO: la educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf

Comunicólogos. (2020). *Monitoreo de medios*. <https://www.comunicologos.com/enciclopedia/t%C3%A9cnicas/monitoreo-de-medios/>

Comunidadorga. (25 de noviembre de 2016). ¡Conozan a Abraham Noskik! Biografía (parte 1). Comunicación y organización. <https://comunidadorga.blogspot.com/2016/11/conozcan-abraham-nosnik.html#:~:text=Abraham%20Nosnik%20Ostrowiak%2C%20naci%C3%B3n%20el,en%20Comunicaci%C3%B3n%20de%20su%20generaci%C3%B3n>



Costitución Política de la República de Guatemala, reformada por Acuerdo legislativo no. 18-93 [Const.]. Art. 71, 72, 73 y 74, del 17 de noviembre de 1993 (Guatemala). https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Guatemala.pdf

Decreto Gubernativo Número 5-2020 [Presidencia de la República]. Estado de calamidad pública en todo el territorio nacional como consecuencia del pronunciamiento de la Organización Mundial de la Salud de la epidemia de Coronavirus COVID-19 como emergencia de salud pública. 6 de marzo de 2020. Diario de Centroamerica 314(24). <https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2020/07/Decreto-Gubernativo-5-2020-COVID-19.pdf>

Decreto legislativo no. 12-91 [Congreso de la república de Guatemala]. Ley de educación nacional. 12 de enero de 1991.
https://www.mineduc.gob.gt/estadistica/2013/data/Conozcanos/Ley_Educacion_Nacional.pdf

Díaz Castro, L. E. (2012). Mapa conceptual: comunicación y nuevas tecnologías en educación. En *Comunicación y nuevas tecnologías en educación* (Unidad 1, pp. 6-27). Red Tercer Milenio.
https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Educacion/Comunicacion_y_nuevas_tecnologias_en_educacion.pdf

Etecé. (5 de agosto de 2021). *Comunicación interpersonal*. Concepto.de.
<https://concepto.de/comunicacion-interpersonal>

Euroinnova International Online Education. (2004). *Cuál es la importancia de la comunicación digital*. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/cual-es-la-importancia-de-la-comunicacion-digital>



García Aretio, L. (2018). Blended learning y la convergencia entre la educación presencial y a distancia. *Revista Iberoamericana de la Educación a Distancia*, 21(1), 25-32.
<https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/19683/21755>

González Alafita, E. (s.f). *Comunicación interpersonal: inicio, mantenimiento y desintegración de relaciones*. Editorial Digital Tecnológico de Monterrey. Recuperado el 12 de marzo de 2021, de http://prod77ms.itesm.mx/podcast/EDTM/Comunicacion%20Interpersonal_%20Desarrollo%2C%20-%20Gonzalez%20Alafita.pdf

Gutiérrez-Santiuste, E. (2014). Interactividad y barreras en la comunicación en cursos B-Learning y Mooc. Universidad de Granada/ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/261322799_Interactividad_y_barreras_en_la_comunicacion_en_cursos_b-learning_y_MOOCs

Hermosa del Vasto, P. M.. (2015). Influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso enseñanza-aprendizaje: una mejora de las competencias digitales. Revista Científica General José María Córdova, 13(16), 121-132. <https://revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/article/view/34/449>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
https://mega.nz/file/53BF0KiB#OmVYc4cPAWL5Dk_R9w8Zvupd45J1BZJsCMONn_EUwuY



Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª edición). Mc-Graw-Hill/Booksmedicos. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Juárez Ibañez, C. A. (2017). Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11, del municipio de Villa Nueva [tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. Crai Landívar Red de Bibliotecas. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/Juarez-Cesar.pdf>

López De Turiso Sánchez, A. (8 de octubre de 2020). El nuevo coronavirus y el derecho a la educación. Fondo de Naciones Unidas para la Infancia. <https://www.unicef.es/educa/blog/nuevo-coronavirus-derecho-educacion>

López Méndez, M. O. (2017). Uso de dispositivos móviles en un salón de clases [Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1605.pdf

López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). La Encuesta. En Metodología de la investigación social cualitativa (cap. 3, pp. 5-35). Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Loyola Santiago, E. (2015). Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la I.E“Antenor Rizo Patrón Lequerica” Cerro de Pasco [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/229/1/T026_04222068_T.pdf



Ministerio de Educación de Guatemala. (2020). *Plan integral para la prevención respuesta y recuperación ante el Coronavirus (COVID-19): sistema de gobernanza para la gestión de riesgo y desastres para la seguridad escolar, acuerdo ministerial no. 247-2014.* <http://www.mineduc.gob.gt/portal/documents/PLAN-DE-RESPUESTA-CORONAVIRUS-COVID-19-010620.pdf>

Moya López, M. (2013). De las TICs a las TAC: la importancia de crear contenidos digitales. *Revista Didáctica, Innovación y Multimedia* (27), 1-15. <https://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/275963>

Pereira Correia, P. Á. (2012). La interactividad de la comunicación digital en la competitividad de las organizaciones y en la maximización de las necesidades y deseos de los individuos cuando asumen el papel de consumidores a través de las redes sociales en Portugal: un paradigma de marketing [tesis doctoral, Universitat de Vic]. TDX Tesis Doctorals en Xarxa. <https://www.tdx.cat/handle/10803/96664#page=1>

Piloña Ortiz, G. A. (2016). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. GP Editores/Centro Impresiones Gráficas CIMGRA. <https://eps2017blog.files.wordpress.com/2017/02/guc3ada-prc3a1ctica-sobre-mc3a9todos-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-documental-y-de-campo.pdf>

Rincon, M. L. (2008). Los entornos virtuales como herramientas de asesoría académica en la modalidad a distancia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (25). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194215513009_9



Rizo Rodríguez, M. (2020). Educación virtual. *Revista Multi-Ensayos*, 6(12). <https://lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/10117/11796?inline=1>

Sánchez de Gallardo, M. y Nava Romero, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Revista Enlace*, 4(3), 71-90. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006

Van-der Hofstadt, R. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal* (3a edición). Díaz de Santos, S. A.
https://www.researchgate.net/publication/356223285_EL_LIBRO_DE_LAS_HABILIDADES_DE_COMUNICACION_Como_mejorar_la_comunicacion_personal_3_edicion/link/6192c824d7d1af224bf4a881/download

Velásquez Monroy, B. R. (2020). *La educación virtual en tiempos de Covid-19. Revista Científica Internacional*, 3(1), 19-25. <https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/download/8/35/63>

Villeda Erazo, B. A. (2017). Influencia de las tecnologías de información y comunicación en la violencia de los niños, niñas y jóvenes en Guatemala. *Revista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala*(36).
<http://www.revistasguatemala.usac.edu.gt/index.php/rets/article/view/809>



APÉNDICES

Apéndice 1: Instrumentos de la investigación

a. Boleta de cuestionario de entrevista a docentes



Entrevista para la realización de mi trabajo profesional y optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Dirigida a docentes de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa

Objetivo: Determinar las principales barreras de comunicación en la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales, para minimizar los efectos causados por el uso de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia covid-19 en la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Instrucciones: Por favor dedique unos minutos de su tiempo para responder la entrevista, la cual se utilizará únicamente para redactar y completar el proyecto de tesis.

- 1- ¿De qué manera ha enfrentado las condiciones de pandemia para poder comunicarse con los alumnos, al momento de impartir sus clases?
- 2- ¿Posee una herramienta necesaria para impartir clases virtuales durante la pandemia?
- 3- ¿Cómo considera el uso de los entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia?

- 4- ¿Cuáles son los entornos virtuales de aprendizaje que más utiliza para impartir sus clases?
- 5- ¿Cuál de esos entornos virtuales ha sido el que considera que ha obtenido mejores resultados?
- 6- ¿De qué manera se desarrollan los flujos comunicativos al momento de impartir sus clases a través de un entorno virtual?
- 7- ¿Qué barreras de comunicación ha enfrentado en el proceso comunicativo, cuando está impartiendo sus clases?
- 8- ¿Cuáles cree que son los mayores factores por los que se desarrollan esas barreras comunicativas?
9. ¿Ha recibido capacitaciones de parte del Ministerio de Educación de cómo usar los entornos virtuales de aprendizaje?
10. ¿Cuáles son las consecuencias más relevantes que ha enfrentado con los padres de familia y alumnos al impartir clases de manera virtual

b. Boleta de cuestionario para la encuesta a padres de familia



Encuesta para la realización de mi trabajo de graduación y optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Dirigida a padres de familia de las escuelas oficiales de aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Objetivo: Determinar las principales barreras de comunicación en la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales, para minimizar los efectos causados por el uso de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia covid-19 en la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Instrucciones: por favor dedique unos minutos de su tiempo para responder la encuesta, la cual se utilizará únicamente para redactar y completar el proyecto de tesis.

1- ¿Tiene usted acceso a internet? Marque la respuesta.

Sí ☐ No ☐

2- ¿Sabe qué es un entorno virtual de aprendizaje? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

3- ¿Qué tipo de entorno virtual utiliza usted para el aprendizaje de sus hijos en tiempos de covid-19? Marque la o las que utiliza

WhatsApp	☐
Meet	☐
Zoom	☐
Messenger	☐
Otra	☐
Ninguna	☐

4. ¿Puede comunicarse con los maestros en todas las clases virtuales que sus hijos reciben durante la pandemia? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

5. ¿Puede ingresar fácilmente a las clases virtuales que sus hijos reciben durante la pandemia? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

6. ¿Ha aprendido a subir documentos solicitados por los docentes a través de los entornos virtuales de aprendizaje? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

7. ¿Siempre posee señal de internet en la herramienta digital que sus hijos utilizan para recibir clases virtuales? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

8 ¿Considera fácil entender las instrucciones al momento que sus hijos recibían sus clases virtuales? Marque la respuesta

Sí ☐ No ☐

9. ¿Cuánto tiempo reciben clases de manera virtual sus hijos durante el día? Marque la respuesta

1 hora ☐

2 horas ☐

3 horas ☐

Más de 3 horas ☐

Nunca lo hace ☐

10. ¿Qué causas le impiden comunicarse con el maestro de su hijo o hija a través de entornos virtuales? Marque la o las respuestas

Falta de internet ☐

Falta de aparato digital ☐

Falta de conocimiento ☐

c. Boleta de cuestionario encuesta a alumnos



Encuesta para realizar mi trabajo profesional y optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Dirigida a alumnos de las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa

Objetivo: Determinar las principales barreras de comunicación en la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales, para minimizar los efectos causados por el uso de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia covid-19 en la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa.

Instrucciones: por favor dedique unos minutos de su tiempo para responder la encuesta, la cual se utilizará únicamente para redactar y completar el proyecto de tesis.

1. ¿Tienes acceso a internet? Marca tu respuesta

Sí ☐ No ☐

2. ¿Sabes que es un entorno virtual de aprendizaje? Marca tu respuesta

Sí ☐ No ☐

3. ¿Puedes utilizar los entornos virtuales de aprendizaje en el momento de recibir tus clases?

Marca tu respuesta

Sí ☐ No ☐

4. ¿Qué causas te impiden comunicarte a través de entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia? Marca la o las respuestas

Falta de Internet ☒

Falta de aparato digital ☒

Falta de conocimiento ☒

5. ¿Qué medio virtual utilizas para recibir tus clases virtuales? Marca la o las respuestas

WhatsApp ☒

Zoom ☒

Meet ☒

Messenger ☒

Otro ☒

Ninguno ☐

6. ¿Qué aparato digital utilizas para recibir tus clases en tiempos de pandemia? Marque la o las respuestas

Computadora ☒

Tablet ☒

Celular ☒

Ninguno ☐

7. ¿Cuentas con el apoyo de tus padres o un familiar en el momento de recibir clases o entregar tareas de manera virtual? Marca tu respuesta

Sí ☐ No ☐

8. ¿Cuánto tiempo recibes clases de manera virtual durante el día? Marque la respuesta

1 hora ☐

2 horas ☐

3 horas ☐

Más de 3 horas ☐

Nunca lo haces ☐

9. ¿Comprendes las instrucciones de tus maestros al momento de recibir clases virtuales? Marca la respuesta

Sí ☐ No ☐

10. ¿Has podido recibir todas las clases virtuales que imparten tus maestros durante el tiempo de pandemia? Marca la respuesta

Sí ☐ No ☐

d. Boleta de cuestionario para escala de Likert



Objetivo: Analizar el nivel de interferencia que perciben los miembros de la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje para tipificar las barreras de comunicación generadas en el tiempo de pandemia.

Instrucciones: Marca con una x la casilla de acuerdo a lo que consideres siendo las alternativas: 1 Bajo, 2 Medio, 3 Alto

Preguntas	1 Bajo	2 Medio	3 Regular
¿Cuál es el nivel de utilización de los entornos virtuales de aprendizaje por los miembros de la comunidad educativa de las Escuelas Oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, en tiempos de pandemia?			

¿Cuál es el nivel de interferencia al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje?			
¿Cómo ha sido el flujo de comunicación en el proceso de utilización de entornos virtuales de aprendizaje?			

e. Boleta de cuestionario de monitoreo



Boleta para realización de Monitoreo de utilización de red de los meses de mayo y junio 2021

Objetivo: Caracterizar los entornos de aprendizaje usados por la comunidad educativa de la Escuelas Oficiales para determinar en cual se realizó mayor flujo comunicativo en tiempos de covid-19.

Año 2021	¿Qué porcentaje de docentes utilizaron los entornos virtuales de aprendizaje?	¿Qué porcentaje de alumnos utilizaron los entornos virtuales de aprendizaje?	¿Cuáles fueron los entornos virtuales de aprendizaje utilizados en tiempos de pandemia?	¿Cuál fue el entorno de aprendizaje más utilizado durante el mes?	¿Cuál fue el entorno virtual de aprendizaje más difícil de utilizar?
Mayo					
Junio					

f. Cuestionario realizado en la técnica grupos focales

Guía de entrevista para grupos focales:

Objetivo: Identificar los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo en los entornos virtuales de aprendizaje entre padres y docentes, para diferenciar la comunicación a la que tuvieron acceso cada grupo en su adaptación a las condiciones de pandemia.

1. ¿Tiene acceso a la utilización de entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia?
2. ¿Se le hace fácil o difícil la comunicación al momento de utilizar los entornos virtuales de aprendizaje?
3. ¿Cuáles son los efectos con mayor incidencia en el proceso comunicativo a través de la utilización de los entornos virtuales durante la pandemia, que los afectaron?
4. ¿Cuál de esos efectos es considerado por usted como el devastador en el proceso comunicativo en el uso de los entornos virtuales de aprendizaje?
5. ¿Cómo aprendió a utilizar los entornos virtuales de aprendizaje?
6. ¿La comunicación locales o n o es fluida para usted en la utilización de entornos virtuales de aprendizaje y por qué?
7. ¿Se le hace posible la comunicación a través de entornos virtuales de aprendizaje todo el tiempo?
8. ¿Pueden diferenciar la calidad de comunicación a la que usted tiene acceso al momento de utilizar los entornos virtuales?

g. Cuestionario de la guía de observación

Objetivo: Verificar si las escuelas oficiales de la aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, utilizan entornos virtuales para impartir sus clases, si enfrentan barreras de comunicación al momento de utilizarlos o la comunicación es accesible y fluida.

		Sí	No	Observación
1.	Las escuelas oficiales de aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa, utilizan los entornos virtuales para impartir sus clases en tiempos de covid.			
2.	Enfrentan barreras de comunicacionales al momento de impartir y recibir sus clases.			.
3.	Todos los miembros de la comunidad educativa tienen conocimiento sobre el uso de los entornos virtuales de aprendizaje y se maneja una comunicación fluida.			

Apéndice 2: Galería fotográfica

Entrevista a docentes



Entrevista a docentes de los centros educativos de la Aldea El Rodeo, San Catarina Mita, Jutiapa



Entrevista a uno de los directores de los establecimientos educativos



Entrevista a docente de los establecimientos educativos



Encuesta a padres de familia de la Aldea El Rodeo, Santa Catarina Mita, Jutiapa



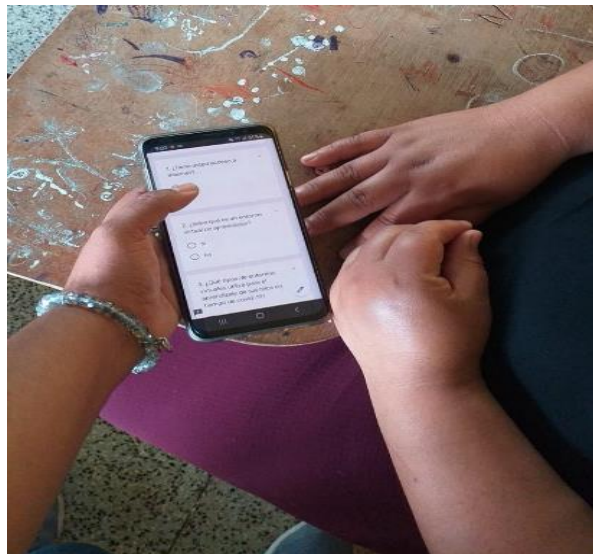
Explicando a madre de familia sobre el objeto de la encuesta



Orientado a madre de familia sobre el llenado de la encuesta



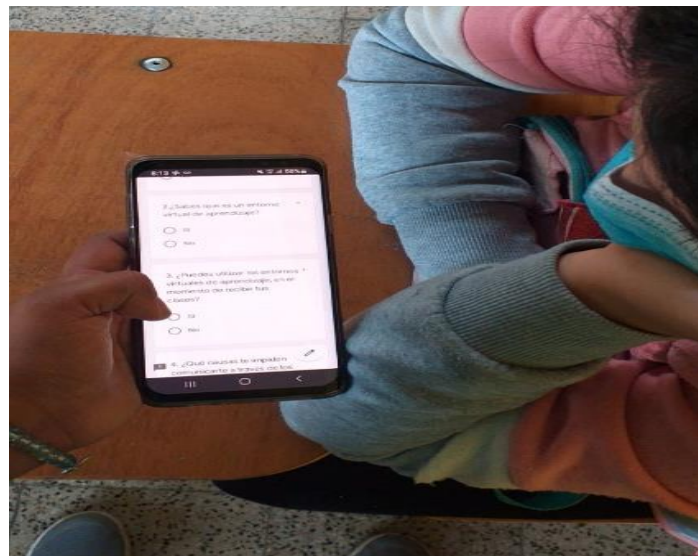
Explicado a padres de familia sobre el llenado de las encuestas



Explicando a alumnos sobre el llenado de la encuesta



Socializando a alumnos sobre el llenado de la boleta en digital



Grupos focales con padres de familia



Realización de grupos focales con padres de familia

