



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSIÓN QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y
APRENDIZAJE EN LINEA CON NIÑOS Y NIÑAS DE LA ESCUELA 15 DE
NOVIEMBRE DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2020

AUTOR:
CARBO FERRUZOLA CARLOS LEIBER

DOCENTE TUTOR:
MSC. MELBA LILIANA TRIANA PALMA

QUEVEDO-LOS RIOS-ECUADOR

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios y mis amados padres, quienes han sido el motor fundamental en mi vida, a quienes agradezco por la persona que soy y el profesional que sere, porque gracias a su amor, cariño han logrado que pueda alcanzar uno de mis mayores objetivos, me alegra saber que siempre eh podido contar con el apoyo ellos para todo lo que me propuesto, muchas gracias por inculcarme con ejemplos de esfuerzos y valentia al no temer a las dificultades porque sabia que Dios estaba conmigo siempre.

Este logro se lo dedico también a mi esposa , hija, por ser mi fuente de motivacion e inspiracion para poder superarme a mi hermana a quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer y me daba animos para seguir adelante.

Aquellos amigos que me apoyaron cuando mas los necesite y extender su mano en momentos dificiles y han hecho que este trabajo lo realice con exito

CARBO FERRUZOLA CARLOS LEIBER

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios or darme una hermosa familia, afortunado de tenerlos y saber que ellos fueron un pilar fundamental para cumplir esta meta que no fue facil llegar hasta aqui que hubieron momentos en los que quise abandonar la carrera pero ahi estuvieron mis padres y esposa para que no me rindiera y brindarme su amor , apoyo y seguir adelante gracias Dios por permitirme disfrutar la vida y sonreir mediante a cada logro obtenido, que vinieron muchas pruebas dificiles errores que cometi pero se que todo eso era para ayudarme a mejorar y ser un mejor ser humano.

Saber que tu siempre estaras ahi en cada tropieso, por esa gratitud de todos ustedes, padres, mi esposa e hija, familia y amigos han hecho que este arduo camino se haya notado menos quizas espere llegar hasta aqui y compartir este logro con personas que hoy ya no estan mi abuelo como me hubiera gustado tenerte compartiendo conmigo este momento especial para mi, a nuestros docentes que dieron todo de si, por ser nuestros guias desde el comienzo dia a dia gracias por ejercer su profesionalismo impartiendo sus conocimientos sus anecdotas y unicas enseñanzas les expreso de mi parte mi inmenso agradecimiento hacia ustedes sin olvidar tambien al master Freddy Holgiun que tampoco pudo llegar con nosotros pero sin duda dejo un legado el cual sera muy recordado por todos nosotros por la gran persona que era agradezco a la Universidad Tecnica de Babahoyo “Extension Quevedo” por haberme aceptado y ser parte de ella, asi de esta manera estar culminando mi carrera y ser un profesional, asimismo gracias a mi tutora de tesina la master Melba Triana por ofrecerme la oportunidad de recurrir a su inteligencia y conocimiento cientifico.

CARBO FERRUZOLA CARLOS LEIBER

RESUMEN

El presente estudio se centró en conocer la problemática de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje la modalidad en línea hacia los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo.

De esta manera, el objetivo se orientó a *determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la línea con niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo del año 2020.*

El ámbito en el que se desarrolló la investigación es en la educación y su situación actual. Para la realización del caso de estudio se aplicaron diversos métodos, los cuales permitieron analizar y deducir. Además, de las revisiones bibliográficas, observaciones del entorno y aplicación de encuestas para las cuales se consideró al personal docente de la escuela.

Los docentes de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo, muestran gran disconformidad y preocupación con el avance deficiente que muestran sus estudiantes en relación con los años anteriores, es sumamente complicado mantenerlos interesados en los respectivos temas.

Palabras claves: comunicación interpersonal, enseñanza-aprendizaje, en línea.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	IV
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:.....	¡Error! Marcador no definido.
.....	¡Error! Marcador no definido.
EQUIVALENTE A:.....	¡Error! Marcador no definido.
.....	¡Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
1. MARCO METODOLOGICO.....	2
1.1. Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivo	3
1.5. Fundamentación teórica	4
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Metodología de la investigación	18
1.7.1. Tipos de investigación	18
1.7.2. Técnicas.....	20
1.7.3. Instrumentos.....	20
1.7.4. Población y muestra	20
CAPITULO II.....	22
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Desarrollo del caso	22
2.2. Situaciones detectadas	22
2.3. Soluciones planteadas	24
2.4. Conclusiones	24
2.5. Recomendaciones (Propuesta).....	25
BIBLIOGRAFÍA	26

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la comunicación interpersonal**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2. Importancia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 3. Utilización de la comunicación interpersonal por parte de docentes..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 4. Beneficio de la comunicación interpersonal en el rendimiento académico **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 5. Nivel de aprendizaje**¡Error! Marcador no definido.**

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Conocimiento de la comunicación interpersonal...**¡Error! Marcador no definido.**

Gráfico 2. Importancia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje**¡Error! Marcador no definido.**

Gráfico 3. Utilización de la comunicación interpersonal por parte de docentes..... **¡Error! Marcador no definido.**

Gráfico 4. Beneficio de la comunicación interpersonal en el rendimiento académico.. **¡Error! Marcador no definido.**

Gráfico 5. Nivel de aprendizaje**¡Error! Marcador no definido.**

INTRODUCCIÓN

El actual estudio de caso está dirigido a determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea con los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo. Dentro de esta investigación se busca fortalecer la comunicación interpersonal entre docente y discente.

En la institución, los docentes exponen su inconformidad debido a la deficiencia académica de los estudiantes en relación con años anteriores, por esta razón, recalcan la importancia de la comunicación interpersonal. Esta se vio afectada a raíz de la crisis sanitaria (Covid-19).

La comunicación interpersonal según el estudio de varios autores, se puede llegar a definir como un intercambio de información entre dos o más personas, donde su área investigativa busca comprender como los seres humanos usan señales verbales y no verbales para lograr una serie de objetivos personas y relacionales.

Capítulo I: En este capítulo se encuentra el planteamiento del problema, el cual se basa en una descripción concisa de un problema o condición que se debe mejorar. Además, también se encuentra la justificación, objetivo, fundamentación teórica, hipótesis y metodología de investigación.

Capítulo II: Dentro de este capítulo se encuentra el desarrollo del caso, el cual está basado en temas que desprenden de las variables dependiente e independiente, además de dar a conocer los antecedentes de la investigación y las diferentes posturas teóricas según distintos autores. Las recomendaciones y conclusiones también forman parte de este capítulo.

CAPITULO I

1. MARCO METODOLOGICO

1.1. Definición del tema caso de estudio

La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la línea con niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo del año 2020.

1.2. Planteamiento del problema

¿De qué manera la comunicación interpersonal influye en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la línea con niños y niñas de la escuela 15 de noviembre del cantón Quevedo del año 2020?

En el cantón Quevedo no hay información verificada, que trate sobre la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje con niños en general. Con el siguiente estudio de caso se hallarán datos veraces que respalden la interrogante, tras la pandemia (Covid-19), los niños de la institución 15 de noviembre no pueden asistir a las clases presenciales, por lo cual, los docentes adquirieron nuevas estrategias para los estudiantes e implementaron las clases virtuales.

Sabiendo que la comunicación interpersonal es un proceso donde dos o más personas pueden intercambiar información, expresar sentimientos e ideas, que logra ser verbal y no verbal, mientras haya un emisor, mensaje, receptor, retroalimentación. Es imprescindible analizar las nuevas tácticas de enseñanza y aprendizaje aplicadas a los niños, para identificar como influyen en las relaciones interpersonales.

1.3. Justificación

En el presente estudio de caso se realizará la recopilación de información acerca de la comunicación interpersonal y su influencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la línea con niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo.

La comunicación interpersonal es el nivel donde se produce la relación humana continua y se logra sin medios técnicos o con poca tecnología. Este tipo de comunicación expone a las personas a un contacto directo entre el emisor y el receptor, al surgir la pandemia (Covid-19) la comunicación interpersonal entre estudiantes y docentes se ha visto afectada, en el estudio de caso encontraremos como afecta esto al desempeño en la enseñanza y aprendizaje.

Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la línea educativa de los niños y niñas en la escuela 15 de Noviembre, se podrá conocer la importancia de esta misma en el proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que, las interacciones afectivas son propicias para que los estudiantes se desenvuelvan con mayor naturalidad.

Con la realización del estudio de caso se efectuarán conclusiones y recomendaciones veraces que brindarán información adecuada para los trabajos venideros, que sean desempeñados de forma correcta. Los beneficiarios de este de caso serán los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo, personas que estén interesadas en la temática.

1.4. Objetivo

Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la línea con niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo del año 2020.

1.5. Fundamentación teórica

Variable dependiente

1. Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal construye, mantiene y termina nuestras relaciones, y pasamos más tiempo comprometidos en la comunicación interpersonal que las otras formas de comunicación. La comunicación interpersonal ocurre en diversos contextos y se aborda en subcampos de estudio dentro de los estudios de comunicación tales como comunicación intercultural, comunicación organizacional, comunicación de salud y comunicación mediada por computadora, después de todo, las relaciones interpersonales existen en todos esos contextos (Zamarreño, 2020).

La comunicación interpersonal puede planificarse o no, pero como es interactiva, generalmente está más estructurada e influenciada por las expectativas sociales que la comunicación intrapersonal. La comunicación interpersonal también está más orientada a los objetivos que la comunicación intrapersonal y satisface las necesidades instrumentales y relacionales. En términos de necesidades instrumentales, el objetivo puede ser tan pequeño como saludar a alguien para cumplir con un ritual matutino o tan importante como expresar el deseo de estar en una relación comprometida con alguien. La comunicación interpersonal satisface las necesidades relacionales al comunicar la singularidad de una relación específica ya que esta forma de comunicación se relaciona tan directamente con nuestras relaciones personales y es la forma más común de comunicación, los casos de la falta de comunicación y conflicto de comunicación ocurren con mayor frecuencia aquí. Las parejas, los jefes y los empleados, y los miembros de la familia todos tienen que involucrarse en una conversación interpersonal compleja, y no siempre va bien. Para ser un comunicador interpersonal competente necesita habilidades de manejo de conflictos y habilidades de escucha, entre otras, para mantener relaciones positivas (Zamarreño, 2020).

Tipos de comunicación interpersonal

Chiavenato (2015) manifiesta que existen dos tipos de comunicación interpersonal. En primer lugar, está la comunicación verbal que emplea palabras habladas o textualizadas con la finalidad de transmitir la confirmación hacia los demás, el lenguaje es esencial en la

comunicación.

Este tipo de comunicación trata de transmitir ideas sin el uso del lenguaje con la finalidad de codificar las ideas de una comunicación no verbal como expresiones, la tonalidad de la dicción, entre otros. El entendimiento del mensaje del receptor tiene que basarse en lenguaje y gestos.

Los elementos verbales y no verbales de la comunicación inciden enormemente en el resultado final del mensaje.

Es posible emplear mensajes no verbales para dar un contenido nuevo a los mensajes verbales, a través de la tonalidad de la dicción u otros componentes como la vestimenta. En la mayoría de ocasiones el receptor manifiesta su inconformidad por un mensaje no verbal (Brioso, 2020).

Para Agüero (2012) *“la comunicación interpersonal no es concebir ni interpretar las palabras en sentido recto. Las personas aprenden lectura, gramática, a redactar, incluso a interpretar, pero la efectividad de la comunicación no depende de eso solamente.”*

Este autor clasifica a la comunicación interpersonal en dos tipos: verbal y extraverbal (vocal y visual).

- **Comunicación verbal**

En la comunicación verbal las funciones de son meramente cognitivas. El pensamiento y lenguaje resultaron herramientas para la comunicación, imprescindibles para erigir la sociedad.

Los mensajes de la comunicación adquieren las dos formas que se muestran a continuación (Agüero, 2012):

-Oral: es fundamental la capacidad para conformarlo y transmitirlo.

-**La escrita:** se impone la habilidad para su redacción y la elección del medio a través o con la ayuda del cual se va a comunicar.

Las habilidades generales del lenguaje influyen en la comunicación. El lenguaje se expresa a través de varias habilidades generales que son: leer, escribir, interpretar y la oratoria.

- **Comunicación extraverbal**

La comunicación extraverbal es la parte afectiva de la personalidad. La comunicación no verbal tiene la particularidad de transmitir imágenes e informaciones relativas a las emisiones y las retroalimentaciones del emisor y el receptor (Agüero, 2012).

La comunicación extraverbal se caracteriza porque los elementos no están relacionados en forma verbal, lingüística, sino con gestos, posturas, la mirada, movimientos del cuerpo y los pensamientos personales. Porque las personas estén sentados en silencio en el parque, no podemos decir que no se están comunicando, pues de todas formas puede que estén comunicando.

Las personas pueden leer nuestra cara por los gestos, aptitudes físicas, postura, mirada y movimientos del cuerpo. A través de ello puede verse si están comunicando o no

También cuando una persona quiere para transmitir a otra persona su estado de ánimo, sus deseos, no tiene hacerlo de modo verbal, también están los gestos, la postura, la mirada, los movimientos del cuerpo y los pensamientos personales

Este tipo de comunicación a diferencia de la comunicación verbal, se puede llamar comunicación de pensamiento y de sentido.

El receptor percibe una incoherencia entre el lenguaje verbal y el no verbal, generalmente es a este último al que prestará más importancia porque normalmente es inconsciente e involuntario (Agüero, 2012).

La comunicación no verbal comprende:

- ✓ el movimiento del cuerpo, la postura, la mirada, los gestos, con cinco sentidos: oído, la vista, tacto, gusto, el olor y el tacto. (corresponde a la kinesia).
- ✓ la entonación o el énfasis que se le da a las palabras la voz, tonalidad, timbre, volumen, claridad, las perturbaciones, las pausas, los silencios, las muletillas, las vacilaciones, la dicción y la velocidad son síntomas de alguna reacción afectiva que se produce en la comunicación (corresponde a la paralingüística)
- ✓ la distancia física entre los sujetos (corresponde la proxemia) (Agüero, 2012)

En la comunicación extraverbal el modo de expresarse, de hablar con gestos, saber interpretar, el modo en que los demás lo hacen cuando se comunican con otros, es esencial para la comunicación. La comunicación extraverbal está dentro del inconsciente de las personas. La mayoría de las personas responde más a “como lo dice” que a “lo que se dice” (Agüero, 2012).

Leyes básicas de la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal requiere un enfoque complejo, sistémico y multidimensional. La comunicación es una ciencia compleja, por tanto tiene objeto, leyes y métodos (Agüero, 2012).

Las leyes de la comunicación interpersonal son:

- La primera ley de toda comunicación:

Lo que dice A no es verdadero, sino lo que entiende B

En la comunicación interpersonal las personas pueden percibir más o menos lo que una fuente emite. Ninguna persona actuando capta y percibe un mensaje precisamente tal y como lo tenía en su mente el emisor. Lo importante es lo que el otro percibe más que lo que se emite (Agüero, 2012).

- La segunda ley:

Cuando B interpreta erróneamente un mensaje de A, la responsabilidad es siempre de A.

El peso de la comunicación interpersonal siempre recae en el emisor, por eso el receptor tiene que cerciorarse si el oyente lo ha entendido correctamente. Si el emisor obvia esta retroalimentación, no debe responsabilizar al receptor con una comprensión errónea (Agüero, 2012).

Las comunicaciones interpersonales no resueltas son motivo de frustración y pueden ocasionar desconfianza, inseguridad y nuevos conflictos

El contenido de los mensajes puede tener más o menos connotación en el que lo recibe de acuerdo a factores psicológicos y socio-culturales a la hora de interpretarlos. Si el mensaje que se emite está en concordancia con lo que desea el receptor o con sus intereses, se comprende más fácilmente y la retroalimentación es efectiva con poca distorsión; si por el contrario no resulta del interés del receptor, ni es lo que espera escuchar, este mensaje va a ser retroalimentado con omisiones o desviaciones del contenido del mismo. El prejuicio es una variedad extrema de la actitud que afecta seriamente la comunicación y también las relaciones interpersonales pues puede conducir a la discriminación (Agüero, 2012).

Asertividad

Un requisito de la comunicación interpersonal es la asertividad como función de la autoestima, porque permite actuar a la persona según como piensa y en defensa de sus derechos, intereses, sin ser manipulados, ni manipular al interlocutor. Se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores (Agüero, 2012).

La asertividad es una forma de comunicar equilibradamente e implica un alto desarrollo emocional. Las personas asertivas expresan lo que piensa, siente y actúa sin imponerse y perjudicar a nadie, ni dañar la autoestima y la dignidad de las personas, cuidando la imagen e intimidad y sin violar los límites de la individualidad. Es una persona que tiene una buena autoestima, opinión, y confianza sí mismo y se siente segura de sus posibilidades.

La asertividad es aceptar o tolerar el derecho de los demás a pensar, opinar, actuar. Esta cualidad se encuentra relacionada con el respeto al otro. Querer y respetar al otro no significa quererse y respetarse a uno mismo, sino quererse y respetar a los demás. La persona asertiva mantiene una relación transparente, auténtica con los otros, actuar con firmeza, sin agresividad, ni superioridad, ni prepotencia permite aceptar los propios errores y el de los demás (Agüero, 2012).

Barreras de la comunicación

Robbins & Coulter (2010) escriben que las diferentes barreras de la comunicación interpersonal:

- Filtrado. Consiste en el manejo intencional de las informaciones con la finalidad de convertirla favorablemente al destinatario. Como en el caso, que un individuo le comunica a su jefe lo que preferentemente desea escuchar, es ahí donde se filtra la información.
- Emociones. El modo de percibir del comunicador a la hora de recibir un mensaje incide en el modo en que le da significado. En estas circunstancias, por lo usual se descarta los procesos lógicos e imparciales de un pensamiento y reemplazar por las opiniones emocionales.
- Postura defensiva. En el caso los individuos perciben un sentido de amenaza, por lo usual incurrir a tener reacciones de diversas maneras que obstaculizan una comunicación óptima y minimizan su capacidad para tener una comprensión mutua. Se vuelven defensivos o se preguntan los motivos de los otros.
- Lenguaje. El habla puede tener varios significados distintos a individuos distintos. En una comunicación hay mucha incidencia por parte de tres indicadores como la edad, la instrucción y los antecedentes culturales que un individuo emplea y las definiciones que manifiesta en el habla (Brioso, 2020).

Formas para superar las barreras

Robbins & Coulter (2010) establecen que, por lo usual una persona debiera de oír una nueva información siete veces previo a comprenderla realmente. Entonces, ¿Qué es lo que puede hacer los emisores para dar una comunicación más efectiva?

- Emplear el feedback. Diversas deficiencias de la comunicación pueden darse de forma directa a las tergiversaciones. Dichas deficiencias se presentan cada vez menos en caso el jefe da feedback, verbal y no verbal.
- Sintetizar el mensaje. Los mensajes también pueden ser un obstáculo. Los jefes deben considerar adaptar el lenguaje y a quién lo dirigen.
- Escuchar activamente. En el caso que una persona dice algo otra persona lo escucha. Aunque, por lo general, no se escucha. Escuchar es buscar activamente el significado. Al escuchar, el destinatario apoya a la comunicación.
- Reducir las emociones. Es iluso creer que los jefes a menudo brindan una comunicación efectiva. Se sabe que las emociones tienen la posibilidad de tergiversar la comunicación.
- Supervisar los indicios no verbales. Lo que acciones una persona puede decir muchas cosas, de manera que es esencial tener en cuenta que sus acciones tengan concordancia con lo que dice (Brioso, 2020).

Variable dependiente

2. Proceso de enseñanza y aprendizaje en línea

El proceso de enseñanza aprendizaje, es importante para el desarrollo personal, por lo mismo debe estar orientado adecuadamente por el docente, debe saber enseñar aplicando técnicas motivadoras para que las clases sean motivadoras y dinámicas, ya que de él depende los resultados obtenidos por parte del discente (Lisintuña & Marca, 2017).

El proceso de enseñanza aprendizaje se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el profesor cumple con una función de facilitador de los procesos de enseñanza aprendizaje, son los alumnos quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor. En este espacio, se pretende que el alumno disfrute el aprendizaje y se comprometa con un aprendizaje de por vida.

Proceso de enseñanza-aprendizaje es el procedimiento mediante el cual se transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia, sus dimensiones en el fenómeno del

rendimiento académico a partir de los factores que determinan su comportamiento (Lisintuña & Marca, 2017).

Los procesos, las modalidades de la enseñanza, y el aprendizaje en el transcurso del tiempo pasan a nuevos planos como lo es la tecnología, diseñar nuevas estrategias que ayudan en el conocimiento de las personas que reciben clases, charlas, orientaciones mediante la red, es una necesidad prioritaria en los momentos actuales (Vargas, 2020).

Las ventajas pedagógicas y didácticas de una educación virtual no pueden cimentarse solamente en la hipertextualización de los materiales escritos que se utilicen. Los componentes multimedia y las estrategias de comunicación e interacción alumno-docente representan un valor agregado muy importante. Las animaciones, el video, el audio, el chat, un foro de discusión, o la videoconferencia pueden tener tanto valor pedagógico como la estructura hipertextual (Vargas, 2020).

De manera emergente, la educación ha adaptado sus procesos a una educación remota que involucre varias estrategias, como la educación virtual, la educación a distancia, la educación en casa, las clases sincrónicas y asincrónicas, entre otros. (Balladares, 2020)

Es importante aclarar que la clave para definir la educación en línea parte de una concepción pedagógica que se apoya en las Tecnologías de la Información y Comunicación (Mineducación, 2020).

Lo que garantiza la calidad de la educación es la articulación coherente y armónica de un modelo que ponga, por encima de los instrumentos, el sentido pedagógico de los procesos. Una educación de calidad puede salir adelante con una tecnología inadecuada; pero jamás una tecnología excelente podrá sacar adelante un proceso educativo de baja calidad (Mineducación, 2020).

Para que una modalidad de educación virtual sea de calidad, debe contemplar ciertos requisitos, tales como: contar con los recursos tecnológicos adecuados y el servicio necesario

para acceder al programa educativo; que la estructura y el contenido del curso virtual ofrezcan un valor formativo; que se realicen aprendizajes efectivos que sea un ambiente satisfactorio tanto para los estudiantes como para los profesores (Marciniak & Gairín-Sallán, 2018).

Así, la educación de nuestros días se ha valido de entornos virtuales de aprendizaje, puestos a disposición por entidades gubernamentales o plataformas institucionales que casi no funcionaban y de pronto alcanzaron el máximo de su capacidad. Pero, además, otros recursos fueron de gran importancia, principalmente el uso de redes sociales y el fortalecimiento de comunidades de aprendizaje. Con respecto a las redes sociales, siempre hubo cierto reparo en su utilización o potencialidad y una tendencia a acentuar más los obstáculos y riesgos que las ventajas y oportunidades que ofrecían los grupos virtuales, no solo educativos, sino también sociales; sin embargo, con el surgimiento de la pandemia, se han convertido en un recurso altamente valorado (Robles & Sato, 2020).

Durante la emergencia los padres de familia y cuidadores del hogar juegan un papel clave en el aprendizaje de los estudiantes, en la mayoría de los países, los padres de familia que provienen de entornos más favorecidos (con mayor nivel socioeconómico) se involucran más con el aprendizaje y progreso de los estudiantes (Rieble & Viteri, 2020).

Involucrarse en la escuela permite a los padres obtener información de primera mano sobre la educación de sus hijos. Sin embargo, no todos los hogares tienen las condiciones para que el involucramiento de los padres surta efecto en el aprendizaje de los estudiantes (Rieble & Viteri, 2020).

Rol de los docentes

Las tendencias actuales dirigen la acción del docente hacia el rol de mentor o tutor, quien enseña con el ejemplo y facilita estratégicamente al estudiante herramientas y recursos con los que, a su vez, desarrolla las competencias necesarias en su ámbito laboral (Sanabria, 2020).

Tanto el aprendizaje cotidiano a través del uso de las tecnologías como las conexiones en la información a través de redes y nodos pueden ser dos perspectivas que permitan comprender en los nuevos entornos y ambientes virtuales en los que el profesorado y el alumnado se encuentran e interactúan (Balladares, 2020).

Sin embargo, esto no ha sido fácil para las instituciones educativas dado que una modalidad presencial ha prevalecido en los últimos años, y donde modalidades no-presenciales eran consideradas como una opción lejana por sus costos o por las dudas en torno a su calidad académica (Balladares, 2020).

El rol principal del docente se debe centrar en el acompañamiento al estudiante, mediante una mediación estratégica de acuerdo con las necesidades que este muestre durante su aprendizaje. El docente ha de ser un planificador organizado de su acción, y debe contextualizar las experiencias de aprendizaje con secuencias de contenido, diseño, y selección de recursos y actividades. La mediación a través de las plataformas le con-vierte en un tutor virtual, por lo que su habilidad comunicativa como moderador en estos ambientes, es vital (Sanabria, 2020).

Hay algunos educadores que auguran que la modalidad semipresencial o los estudios mixtos entre lo presencial y lo virtual, será el camino inmediato para que la educación retome estrategias de la modalidad presencial a largo plazo; o será la estrategia emergente para retornar a una educación presencial, aunque sea de manera parcial o temporal (Balladares, 2020).

Según la (Organización del Bachillerato Internacional., 2020) hay que responsabilizarse de forma adecuada que los alumnos no se vean con impedimentos por la enseñanza en línea.

La enseñanza en línea eficaz no es lo mismo que la enseñanza presencial. No se trata de si son “iguales” o no. Se requieren actividades diferentes, algunas de las cuales se realizan mejor en línea. Sin embargo, los alumnos se ven perjudicados cuando no se les facilitan ciertos recursos para aprender de forma independiente y en línea:

- Acceso a dispositivos adecuados para el aprendizaje en línea. Algunas actividades de aprendizaje pueden realizarse con dispositivos móviles.
- Acceso a Internet y ancho de banda adecuado (velocidad). Un ancho de banda deficiente puede dificultar en gran medida muchas actividades sincrónicas. A los colegios con alumnos en zonas que no tienen buen ancho de banda les conviene poner en práctica una combinación de actividades asincrónicas y controles telefónicos.
- Distribución de las clases acorde a la zona horaria. En el contexto del aprendizaje en línea, es más eficaz reducir la duración de las clases, y programar más reuniones con grupos reducidos de alumnos. Si se combina el horario de las reuniones con actividades colaborativas, es más probable que los alumnos se conecten y completen las tareas o participen en las discusiones.
- Comentarios eficaces. Es importante ponerse en contacto con los alumnos regularmente. Si los sistemas lo permiten, los alumnos pueden también recibir comentarios útiles de forma automática mediante cuestionarios en línea y tutores inteligentes, además de mantener conversaciones o recibir comentarios directos de compañeros y docentes.
- Oportunidades de aprendizaje independiente. Los alumnos aprenden de manera informal todos los días, se encuentren donde se encuentren. Diseñar actividades de aprendizaje y discusiones que capten las experiencias de los alumnos mientras no están en el colegio ayuda a mantenerlos interesados y proporciona a los docentes información valiosa sobre cómo se sienten. Esto da lugar también a múltiples perspectivas en el aprendizaje, lo cual podría no ser posible si todos los alumnos estuvieran presentes en el mismo lugar.
- Tiempo significativo frente a la pantalla y en conferencias. En el caso de los niños mayores de cinco años, esto se traduce en el desarrollo de actividades que los mantengan interesados y los hagan interactuar con el entorno que los rodea.

La (Organización del Bachillerato Internacional., 2020) da directrices de cómo los docentes pueden verificar la autoría de los trabajos enviados a casa.

Confirmar la autoría de los trabajos de los alumnos en línea es más fácil de lo que la mayoría cree. Sin embargo, es necesario realizar ciertos cambios en la presentación y el envío de las

tareas para su revisión. También es necesario que los docentes supervisen la actividad en línea de los alumnos más de cerca que en una situación normal en el aula. Las siguientes son directrices básicas para el diseño y la evaluación de trabajos electrónicos teniendo en cuenta la verificación de la autoría:

- Usar evaluaciones más formativas que estén diseñadas para que los alumnos trabajen juntos y utilicen recursos en línea.
- Disponer de una política muy clara para el envío de trabajos en formato electrónico. Los alumnos que tienen un procedimiento claro son menos propensos a cometer errores en el momento de enviar sus trabajos, que es cuando se dan muchas de las violaciones a la integridad académica del aprendizaje en línea.
- Crear más actividades colaborativas. Si el docente está trabajando directamente con grupos de alumnos en sus trabajos, le será más fácil supervisar lo que los alumnos están haciendo y comprobar su comprensión.
- Elaborar preguntas e indagaciones que requieran que los alumnos incluyan su contexto y sus experiencias personales en el contenido para evaluación. Ya que muchos alumnos remotos estarán en distintos lugares, será más fácil para el docente ver cuándo un alumno está empleando su entorno para preparar su trabajo.
- Utilizar herramientas de detección de plagio cuando los alumnos tengan que presentar trabajos individuales, y solicitar borradores de partes del trabajo antes de la entrega final. La mayoría de las herramientas de detección de plagio permiten comparar los borradores con las versiones finales de los trabajos.
- Preparar más actividades multimedia que requieran que los alumnos incluyan imágenes, videos y textos en sus propias creaciones.
- Crear bibliotecas y recursos bibliográficos para que los alumnos los empleen en sus tareas, y pedirles luego que incluyan citas de estos en sus trabajos. Esto sirve para comprobar si son capaces de incluir referencias y citar obras, además de reducir las posibilidades de que copien el trabajo de otras personas.
- Entrevistar a los alumnos acerca de su trabajo a través de un chat sincrónico con conexión de audio o video, de ser posible. Es mucho más difícil dar respuestas espontáneas cuando se habla en línea.
- Los colegios que utilizan sistemas de gestión del aprendizaje pueden corroborar los horarios de acceso, los datos de colaboración y los tipos de entrega para ver con qué frecuencia y durante cuánto tiempo dedican los alumnos a las tareas. Si los tiempos de

participación en una tarea son muy cortos, es posible que los alumnos estén presentando trabajos que no sean de su autoría (Organización del Bachillerato Internacional., 2020).

Rol de los estudiantes

El estudiante podrá desarrollar habilidades, tales como (Sanabria, 2020):

- Aprender metacognitivamente. Se trata de que sea consciente sobre cómo aprende y, a partir de ello, genere sus propias estrategias para aprender. Aquí la metacognición juega un papel primordial, pues permite que el estudiante se monitoree y regule su proceso de aprendizaje. Para lograrlo, se puede proponer al estudiante que presente varias soluciones frente a una situación compleja, y describa cómo han llegado a ellas, qué procedimientos ha empleado, o qué le ha resultado más fácil y más difícil, entre otros aspectos reflexivos de su accionar.
- Aprender colaborativamente. Trabajar con otras personas contribuye a que el estudiante contemple diversas perspectivas sobre un mismo fenómeno, lo que le ayudará a enriquecer sus conocimientos desde un punto de vista conceptual y práctico.
- Mejorar su competencia digital. Ello se asocia al manejo de herramientas tecnológicas para la elaboración de trabajos, el desarrollo de su comportamiento ético y la construcción de su conocimiento.
- Desarrollar aspectos socioafectivos. Resulta vital que el estudiante maneje sus emociones en su propio beneficio. Una tarea pendiente o atrasada, o una conexión irregular a internet, puede generar incertidumbre y ansiedad, que si no se manejan adecuadamente pueden causar abandono o deserción.
- Aprender de forma autónoma y autodirigida. La formación virtual requiere que el estudiante tome conciencia de qué tiempo dispone para estudiar, y de cuándo, dónde y cómo hacerlo
- Gestionar adecuadamente el tiempo y el espacio para su proceso de aprendizaje. El estudiante necesita planificar su tiempo para compaginar sus actividades personales, laborales, de estudio o sociales, en la búsqueda de un equilibrio emocional propicio para aprender (Sanabria, 2020). Algunas actividades en pantalla, como la socialización y los juegos en línea, pueden

requerir mucha concentración. Es fundamental crear experiencias de aprendizaje que requieran una capacidad limitada para participar. Es necesario asegurarse de que las actividades tengan una duración limitada y objetivos claros, y que permitan que los alumnos “salgan” de ellas una vez que las hayan completado (Organización del Bachillerato Internacional., 2020).

Unido a la cuestión emocional, la crisis sanitaria también ha puesto en evidencia las carencias de un sistema educativo presencial que no ha suministrado de suficientes recursos ni de formación al cuerpo docente para una situación como la vivida. Sin un modelo definido, los docentes han tenido que adaptar los contenidos a la educación a distancia en tiempo récord, haciendo uso de herramientas para comunicarse con el alumnado o realizar tareas en línea que, en algunas ocasiones, nunca se habían utilizado (Román, 2020).

Mientras que la educación a distancia de emergencia, se da cuando la institución educativa ha puesto a disposición de los alumnos un sistema en el cual se intenta trasladar la enseñanza presencial a un espacio virtual pero no hay un planteamiento previo de todo lo necesario para ello. Entre los principales problemas que enfrentan los centros educativos presenciales en su transición al Online está la capacidad tecnológica ya que se requiere de una buena conexión y velocidad de Internet para evitar interrupciones, problemas en un examen, o dificultades de los alumnos para acceder a clases. (GRUPO EL COMERCIO, 2020)

1.6. Hipótesis

Si mejoramos la comunicación interpersonal influirá significativamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea de los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo del año 2020.

1.7. Metodología de la investigación

Para llevar a cabo este estudio de caso y lograr el objetivo anteriormente planteado se utilizaron diversos métodos que serán detallados a continuación, al igual que las técnicas e instrumentos que permitieron una mayor recolección de datos sobre el tema en estudio.

- **Método analítico**

Con la aplicación de este método es posible estudiar el tema de investigación de manera total y descomposición de sus partes, facilitando así su comprensión y explicación. De esta manera es posible determinar los contenidos que componen la fundamentación teórica.

- **Método inductivo**

Este método nos permite expandir el conocimiento sobre la comunicación interpersonal y su influencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje de niños y niñas de la Escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo. A través de este método es posible llegar a conclusiones generales luego de analizar y contrastar la investigación.

- **Método deductivo**

Al igual que el método anterior con este método es posible generar razonamientos lógicos específicos, partiendo de las diversas concepciones presentes del tema tratado en este estudio de caso.

1.7.1. Tipos de investigación

- **Investigación descriptiva**

Por medio de esta investigación se efectuaron las respectivas descripciones del fenómeno a investigar, por qué surge la interrogante sobre la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre, especialmente quiénes serán los beneficiarios.

- **Investigación de campo**

Dentro de este estudio será utilizada la investigación de campo que está dirigida a determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la escuela 15 de Noviembre. Esta investigación permitirá la obtención de información exacta, de acuerdo a la problemática existente.

- **Investigación bibliográfica**

Se utilizará la investigación documental, que estará destinada a obtener, interpretar y examinar la información de este objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, registros audiovisuales, entre otros. Este tipo de investigación es característica de un modelo de metodología deductiva.

- **Investigación cuantitativa**

Por medio de esta será posible obtener información sobre el caso en estudio en valores numéricos, mismos que ayudarán a la representación gráfica y estadística de los resultados de la investigación sobre la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea de los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo.

- **Investigación cualitativa**

Asimismo, este tipo de investigación hace posible tomar datos por medio de la observación del ambiente en el que se interrelacionan los docente con los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre.

1.7.2. Técnicas

- **Encuesta**

Se empleó la técnica de encuestas para recolectar datos que permitan tener una mayor claridad sobre la situación actual de la educación y comprensión de cómo influye la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea de los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo. También se aplicaron encuestas a los estudiantes, mismos que en total son 264 y se procedió a sacar muestra dado como resultado el total de 113 estudiantes para ejecutar la encuesta. Estos datos fueron tabulados y representados gráficamente, además de su respectivo análisis.

1.7.3. Instrumentos

- **Cuestionario**

Para la aplicación de encuestas fue necesario la elaboración de un cuestionario con interrogantes que permitan cumplir con el objetivo del caso de estudio. De esta manera se pudo realizar una recolección de datos de manera rápida y eficaz.

1.7.4. Población y muestra

Para aplicar la encuesta a estudiantes fue necesario aplicar la siguiente fórmula de cálculo para obtener la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N \pm 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de población o universo

Z = Parámetro estadístico

e = Error de estimación máximo

p = Probabilidad de que ocurra el evento

q = Probabilidad de que no ocurra el evento

$$n = \frac{264 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.7^2 * (264 \pm 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 113$$

CAPITULO II

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Desarrollo del caso

La educación es también de uno de los sectores que se ha visto afectado por la pandemia, por lo cual este caso de estudio se centra en la influencia que tiene la comunicación interpersonal en el proceso de aprendizaje y enseñanza en línea. Modalidad a la que los establecimientos educativos recurrieron para hacerle frente a la situación que se presenta a nivel mundial.

En los siguientes apartados se detallan las diversas situaciones que se ha identificado con la realización del estudio y diversas sugerencias para mejorar la comunicación interpersonal entre docentes y alumnos de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo.

2.2. Situaciones detectadas

La educación pasó de ser presencial para volverse en línea, la misma se aplicó desde el pasado año 2020 a nivel mundial debido a la crisis sanitaria (Covid-19), la mayoría de las instituciones educativas de los países latinoamericanos sufrieron un cambio drástico en sus rutinas. Con la pandemia salieron a relucir los problemas internos que cursan estos establecimientos, por ejemplo, docentes que no poseen habilidades informáticas al momento de impartir sus asignaturas virtuales.

Los estudiantes de primaria en el Ecuador, específicamente los de zonas rurales son los más desfavorecidos con este cambio titánico, ya que, al no contar con internet fijo, sin un aparato tecnológico a los docentes se les imposibilita la entrega correcta de su cátedra.

Los niños y niñas de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo no son la excepción a estos problemas, al ya no mantener relaciones interpersonales cara a cara con sus maestros, la enseñanza y aprendizaje se dificulta, muchas veces los estudiantes no entienden los temas tratados por medio de las clases virtuales.

Los docentes encargados de grados inferiores como segundo - tercer año muestran preocupación por sus estudiantes, debido que es en estos años cuando se les enseña a leer, escribir, sumar, restar. Se menciona que en sus respectivos hogares los padres de familia no poseen la pedagogía y paciencia para enseñar a sus niños.

Como si no fuese ya demasiado complicada la enseñanza en tiempos de pandemia, al iniciar la jornada escolar con los nuevos parámetros mandados por el gobierno, muchas de las familias ecuatorianas optaron porque sus niños y niñas no estudien, también aún la educación debe lidiar con la ausencia regular de alguno de sus estudiantes presenciales.

Después de llevar a cabo el primer capítulo del estudio de caso, se resolvió que lo más factible y recomendado para continuar con la investigación, sería, realizar una encuesta con cinco preguntas dirigidas hacia todos los docentes de la escuela 15 de Noviembre. Así se podía proceder a encontrar una solución a la interrogante.

Luego de la encuesta planteada a los docentes de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo, los resultados de las dos primeras preguntas fueron positivas ya que todos los maestros conocen sobre la educación interpersonal saben cuan fundamental es la misma en el proceso de enseñanza y aprendizaje hacia los niños y niñas.

Las siguientes tres preguntas de la encuesta arrojarían resultados negativos, los educadores están de acuerdo en que no están utilizando la comunicación interpersonal de forma correcta, debido a todos los inconvenientes que surgen con la pandemia, ellos no pueden llegar a los niños y niñas. De las cuestiones se considera la más perjudicial que los niños no avancen en sus conocimientos comparado a los años anteriores.

2.3. Soluciones planteadas

Los humanos debemos adaptarnos a las situaciones cambiantes que suceden en nuestro alrededor, con respecto a la educación, la crisis sanitaria se ha vuelto muy desfavorable para los estudiantes y docentes. Literalmente los centros educativos se han instalado en casa e involucra a toda la familia.

Los docentes deben encontrar formas innovadoras para impartir clases interactivas con sus estudiantes, si las clases no se vuelven tediosas, repetitivas, entonces los niños y niñas podrán comprender los temas que se traten.

Para los niños y niñas que viven en zonas geográficas rurales es necesario que el gobierno implante un nuevo plan de estudio hacia ellos, esto conseguirá la inclusión no forzada. Los estudiantes de estas zonas son los más desfavorecidos, se los debiera tratar de ayudar por todos los medios, de esta forma no le perderían interés a su derecho de educación.

La educación interpersonal debe ser el factor clave al momento de proceder con la enseñanza y aprendizaje en línea. Si se les capacita correctamente a los docentes junto con los padres de familia, se llegaría a un acuerdo tácito en el cual los beneficiados no solo serían los alumnos.

2.4. Conclusiones

- Se puede concluir que la comunicación interpersonal es muy importante en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, pero la crisis sanitaria (Covid-19) ha fracturado las relaciones disciplinarias, afectivas que habían construido los maestros con sus alumnos.
- Los docentes de la escuela 15 de Noviembre del cantón Quevedo, muestran gran disconformidad y preocupación con el avance deficiente que muestran sus estudiantes en relación con los años anteriores, es sumamente complicado mantenerlos interesados en los respectivos temas.

- Los padres, docentes y alumnos deben trabajar en equipo para llegar a la solución más adecuada para cada familia, las clases tendrán que tornarse innovadoras, atractivas. Cuando todos estén de acuerdo se impartirán las clases en horarios predeterminados en sus respectivos medios de comunicación.

2.5. Recomendaciones (Propuesta).

Para favorecer el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje se propone capacitar a los docentes a través de talleres educativos sobre la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea, como deben proseguir con sus asignaturas y que estas no se vuelvan tediosas para sus alumnos.

De esta manera, proceder a investigar *la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea de los niños y niñas de cuarto año de educación básica de la escuela Manuel Jesús Calle del cantón Quevedo del año 2020.*

Con el desarrollo de esta replica propuesta será posible diseñar mejores entornos para el proceso de enseñanza y aprendizaje, reconociendo así las diversas competencias y habilidades que poseen los niños y niñas; lo cual permitirá identificar y utilizar metodologías didácticas que beneficien el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, P. M. (2012). *La comunicación interpersonal*. EUMED-Universidad de Málaga.
- Balladares, J. (25 de Octubre de 2020). *Repensar la educación en tiempos de COVID-19: THE CONVERSATION*. Obtenido de THE CONVERSATION Academic rigor, journalistic flair.
- Brioso, H. (2020). "COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS, PROVINCIA DE HUARI-2019.". Huacho.
- GRUPO EL COMERCIO. (10 de Junio de 2020). La enseñanza virtual va más allá de las clases online de emergencia. *EL COMERCIO*.
- Lisintuña, V., & Marca, M. (2017). "PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE". Latacunga.
- Marciniak, R., & Gairín-Sallán, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*.
- Mineducación. (2020). *Educación virtual o educación en línea: Ministerio de Educación*. Obtenido de Mineducación.
- Organización del Bachillerato Internacional. (Marzo de 2020). *Orientación para los colegios sobre la planificación de la continuidad del aprendizaje en línea: Organización del Bachillerato Internacional*. Obtenido de Organización del Bachillerato Internacional.
- Rieble, S., & Viteri, A. (Abril de 2020). *COVID-19: ¿Estamos preparados para el aprendizaje en línea?: CIMA*. Obtenido de CIMA (Centro de Información para la Mejora de los Aprendizajes).
- Robles, C., & Sato, A. (Abril de 2020). *Grupalidades virtuales. El impacto de la pandemia en los procesos grupales*. Obtenido de La Intervención en Lo Social en Tiempos de Pandemia.
- Román, L. (2 de Julio de 2020). *La educación online en la pandemia: problemas y claves para el futuro: EDUCACIÓN 3.0*. Obtenido de EDUCACIÓN 3.0.
- Sanabria, I. (2020). *EDUCACIÓN VIRTUAL: OPORTUNIDAD PARA "APRENDER A APRENDER"*. Madrid.
- Vargas, K. (2020). *Enseñanza aprendizaje virtual en tiempos de pandemia*. Jipijapa.
- Zamarreño, G. (2020). *Fundamentos de comunicación y publicidad*. España: EDITORIAL ELEARNING S.L.

