


# MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIGITAL EN PADRES DE FAMILIA UTILIZANDO WHATSAPP: LA ESTRATEGIA “EDUDIGITAL”

Yordy Olivares Durango<sup>1</sup>✉, Miguel Ángel Palomino Hawasly<sup>2</sup>✉

## RESUMEN

EduDigital, una estrategia de formación diseñada para mejorar las habilidades de comunicación interpersonal digital en padres de familia adultos de la Institución Educativa Los Garzones en Montería, Colombia. Utilizando WhatsApp como herramienta principal, el proyecto abordó las deficiencias en el conocimiento y uso de la plataforma, haciendo énfasis en la seguridad, la privacidad y la comunicación asertiva. Mediante una metodología de investigación-acción (Álvarez-Gayou, 2003), se implementó un programa de capacitación de cuatro semanas con recursos audiovisuales y actividades interactivas. Los resultados muestran una mejora significativa en el dominio de las funciones básicas de WhatsApp, la comprensión de las configuraciones de privacidad y la capacidad para comunicarse de manera más asertiva. El estudio destaca la importancia de las intervenciones de alfabetización digital dirigidas a la población adulta, especialmente en contextos rurales y de bajos recursos (Agüero García et al., 2022; Acosta-Acosta et al., 2022).

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interpersonal digital, WhatsApp, alfabetización digital, competencias digitales, investigación-acción, adultos mayores, brecha digital, educación.

## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic exposed a significant digital divide, particularly among parents who lacked the skills to participate in their children's online education. EduDigital, a training strategy based on action research, addressed this problem at the Los Garzones Educational Institution, Montería, Córdoba. The project focused on strengthening the digital interpersonal communication of 23 parents using the WhatsApp instant messaging application. Through an initial diagnosis, deficiencies were identified in the handling of basic functions, security, privacy, and assertive communication. A four-

week training strategy was designed and implemented through a WhatsApp group, which included interactive learning materials, digital resources, and practical activities. The post-training evaluation showed significant improvements in competence and confidence in the use of WhatsApp, facilitating parents' participation in their children's education.

**KEY WORDS:** digital interpersonal communication, Whatsapp, digital literacy, digital skills, action research, older adults, digital divide, education.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 aceleró la transformación digital en la educación (Agüero García et al., 2022; Acosta-Acosta et al., 2022), dejando a muchos padres de familia, especialmente en zonas rurales y de bajos recursos, con deficiencias en sus habilidades de comunicación interpersonal digital (Jones, K. 2023). En la Institución Educativa Los Garzones, se observó una marcada brecha digital entre los padres adultos, dificultando su participación en la educación de sus hijos y su interacción en el entorno digital. Este estudio, justificado por la necesidad de empoderamiento digital (Colón Cuello, 2022; Loor Ramos et al., 2022), tuvo como objetivo general implementar EduDigital para fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal utilizando WhatsApp.

Los objetivos específicos incluyeron identificar las necesidades y barreras en el uso de WhatsApp, diseñar una estrategia de formación efectiva, implementarla a través de talleres colaborativos y evaluar su impacto en la adquisición de habilidades digitales y la mejora de la comunicación interpersonal (Galabay-Cajas & Álvarez-Lozano, 2021; Granados Esquivel, 2019). La investigación comparó el estado inicial y final de las habilidades digitales, basándose en investigaciones previas que demuestran la importancia de las TIC en el bienestar y la participación social de los adultos

<sup>1</sup> Licenciatura en Informática, Universidad de Córdoba

<sup>2</sup> Licenciatura en Informática, Universidad de Córdoba

mayores (Navarrete Fernández et al., 2022; Fuentes Caro & Montaña Díaz, 2021).

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

El proyecto EduDigital utilizó una metodología de investigación-acción (Álvarez-Gayou, 2003) con un enfoque mixto. Se trabajó con 23 padres de familia de estudiantes de sexto grado de la Institución Educativa Los Garzones, como parte de la población adulta con deficiencias en habilidades de comunicación interpersonal digital, estos presentaban una marcada brecha digital que dificultaba su participación en la educación de sus hijos y su interacción en el entorno digital

### 3.1 Diagnóstico:

Se aplicó una encuesta inicial con preguntas mixtas (abiertas y cerradas), ejercicios prácticos y anexos para evaluar las habilidades preexistentes en el uso de WhatsApp. Se indagó sobre el conocimiento de funciones básicas, configuración de privacidad, manejo de archivos y comunicación asertiva (Herrera Rejas, 2019; Prensky, 2001).

### 3.2 Diseño:

Con base en el diagnóstico, se diseñó la estrategia de formación "EduDigital", que incluyó módulos sobre funciones básicas de WhatsApp, seguridad y privacidad, y comunicación asertiva. Se desarrollaron materiales de aprendizaje interactivos, como videos tutoriales, infografías y ejercicios prácticos.

### 3.3 Implementación:

La estrategia de formación se ejecutó en cuatro semanas con tres módulos: Funciones Básicas, Seguridad y Privacidad, y Comunicación Asertiva. Se utilizaron recursos audiovisuales (videos y ejemplos ilustrativos) compartidos a través de un grupo de WhatsApp creado para este fin (Rizo García, 2018). Las sesiones se programaron en la tarde para facilitar la participación de los padres.

### 3.4 Valoración:

Se aplicó una encuesta de valoración con preguntas mixtas para evaluar el impacto de la estrategia en las habilidades y competencias digitales de los padres de

familia. Se analizaron las respuestas y la participación en el grupo de WhatsApp para determinar el nivel de dominio alcanzado.

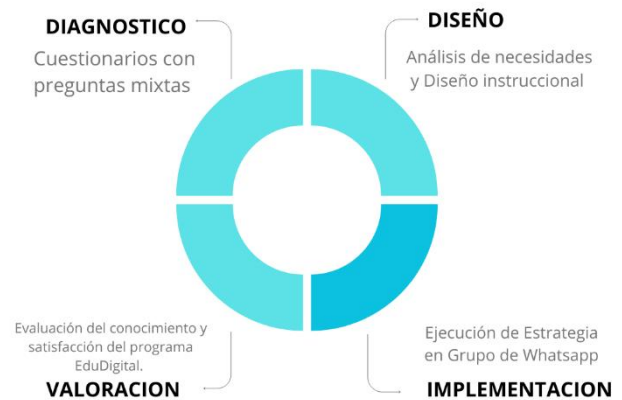


Figura 1. Fases de la estrategia de formación

## III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El diagnóstico inicial reveló un bajo nivel de dominio de WhatsApp entre los padres participantes, 22 de cada 23 demostró desconocimiento de las funciones básicas, la configuración de privacidad y la realización de copias de seguridad (Arango-Forero, 2013). Después de EduDigital, se observó una mejora significativa en el conocimiento y el uso de las funciones básicas de WhatsApp, la configuración de privacidad y la comunicación asertiva. La evaluación final mostró una alta satisfacción.

## IV. CONCLUSIONES

La implementación de la estrategia EduDigital ha evidenciado de manera concluyente la eficacia de la formación focalizada en el uso de WhatsApp para la potenciación de la comunicación interpersonal digital en padres de familia adultos. Este programa, estructurado bajo una metodología de investigación-acción y enriquecido con recursos audiovisuales interactivos, demostró una capacidad sobresaliente para superar las barreras inherentes de acceso y disponibilidad temporal que comúnmente afectan a la población objetivo en contextos socioeconómicos específicos.

Los hallazgos del estudio revelaron una mejora significativa en el dominio de las funciones básicas de

WhatsApp, la comprensión de las configuraciones de privacidad y el desarrollo de la capacidad para comunicarse de manera asertiva. Estas competencias digitales adquiridas no solo representaron una reducción tangible de la brecha digital observada inicialmente entre los participantes, sino que, crucialmente, se tradujeron en beneficios directos para el proceso educativo global. La optimización de la comunicación digital interpersonal, tanto entre los padres de familia (pares) como en su interacción bidireccional con la Institución Educativa, facilitó de manera sustancial su participación activa y confiada en la trayectoria académica de sus hijos. Este empoderamiento digital permitió a los padres integrar el entorno de comunicación digital como un engranaje fundamental en el soporte y seguimiento del aprendizaje, un aspecto que se hizo particularmente crítico en el paradigma educativo post-pandemia de COVID-19, donde las deficiencias en estas habilidades habían obstaculizado previamente la conexión educativa.

En consonancia con la literatura contemporánea, los resultados de EduDigital subrayan la trascendental importancia de las intervenciones de alfabetización digital dirigidas específicamente a la población adulta, especialmente en entornos rurales y de bajos recursos. Este tipo de estrategias no solo equipa a los individuos con herramientas esenciales para la vida en la sociedad digital, sino que también fomenta su bienestar y participación social, como se ha demostrado en estudios relacionados con el uso de las TIC por parte de adultos mayores. La experiencia de EduDigital ratifica que la inversión en la capacitación digital de los padres de familia es una estrategia de alto impacto para fortalecer la tríada educativa (estudiante-padre-institución), configurando un ecosistema de soporte más robusto y cohesivo

## V. REFERENCIAS

- Acosta-Acosta, G. A., Ordóñez-López, I. del P., & Oviedo-Melo, J. S. (2022). El whatsapp como instrumento de enseñanza aprendizaje en la educación rural. *Panorama*, 16(30), 105–119.
- Agüero García, A., Barrantes Cáceres, R., Burneo Vigo, J., Duffó Chapilliquén, D., & Soberón Cribillero, A. (2022). Covid-19 y adultos mayores. Una mirada a la brecha digital en el Perú y Colombia.
- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Fundamentos y metodología.
- Arango-Forero, G. (2013). Comunicación digital: una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo. *Palabra clave*, 16(3), 673–697.
- Colón Cuello, Y. H. (2022). Influencia de la herramienta del WhatsApp en la comunicación interpersonal entre docentes y padres. *Assensus*, 7(13), 143–157.
- Fuentes Caro, L. N., & Montaña Díaz, A. C. (2021). El uso de las redes sociales como mecanismo de comunicación e interacción para los adultos mayores en Colombia.
- Galabay-Cajas, S. L., & Álvarez-Lozano, M. I. (2021). WhatsApp como estrategia educativa en pandemia: Una experiencia desde educación rural en Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 7(13), 397–414.
- Granados Esquivel, V. N. (2019). El whatsapp y la comunicación en los padres de familia del colegio privado La Sagrada Familia, Santa Clara 2019.
- Herrera Rojas, A. M. (2019). La incidencia de la comunicación digital WhatsApp en la comunicación interpersonal.
- Jones, K. (2023). *Technology and its impact on parental involvement in K-12 education* (Doctoral dissertation, Eastern Michigan University).
- Loor Ramos, G. M., Aveiga Macay, V. I., & Zambrano Romero, W. J. (2022). WhatsApp: herramienta de comunicación educativa entre padres de familia y docentes de educación primaria. *Revista Científica UISRAEL*, 9(1), 11–28.
- Navarrete Fernández, D., Needham Torres, T., Ortega Alegría, M. E., Concha Sáez, M., & Macaya Sandoval, X. (2022). Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y bienestar emocional en adultos mayores. *Gaceta médica espiritana*, 24(2), 0–0.
- Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., & Garro-Aburto, L. L. (2019). Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior. *Revista de Psicología Educativa*, 7(2), 553–568.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.
- Rizo García, M. (2018). La comunicación interpersonal.