Assensus
Revista de Investigación educativa y pedagógica Vol. 7 | Núm. 13 | 2022

# Influencia de la herramienta del WhatsApp en la comunicación interpersonal entre docentes y padres

## Influence of the Whatsapp tool on interpersonal communication between teachers and parents

**Yamid Humberto Colón Cuello**
Universidad de Sucre, Colombia
croyamid@hotmail.com

## Resumen

El tema de la comunicación interpersonal en docentes y padres de familia ha sido un referente en investigaciones educativas por autores que se han interesado en esta temática. El presente trabajo de tesis de grado centró su investigación en determinar la influencia de la herramienta del WhatsApp en la comunicación interpersonal entre docentes y padres de los grupos de grados quinto de primaria en institución educativa Santiago Apóstol de San Benito-Abad, Sucre-Colombia. Por su parte, la participación de las familias en los centros escolares está siendo desplazada por nuevas formas de comunicación. WhatsApp cuenta con un gran potencial para enriquecer la comunicación entre las dos culturas educativas, jugando un papel importante en la interacción social. La experiencia metodológica del trabajo se abordó desde un paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo de tipo fenomenológico hermenéutico, para recolectar los datos se empleó como instrumento la entrevista en profundidad. Los actores participantes diez (10) docentes y diecinueve (19) padres de familia, el tratamiento de datos se desarrolló a través del Software Atlas. Ti. Los resultados indicaron que WhatsApp amplia la comunicación interpersonal, ha supuesto asimismo un gran cambio en el intercambio constante de la información, demostrando tener aceptación. Conclusiones, WhatsApp es una mediación tecnológica adecuada en contextos de educación, resultando exitosa y posibilita una estrecha relación comunicativa entre educadores y padres. Los actores educativos se ven forzados a adquirir nuevas competencias digitales, las cuales deben ser estudiadas y reorganizadas.

**Palabras clave:** Comunicación, Mediación Tecnológica, WhatsApp, Docentes, Padres.

**Recepción:** 03-07-2022 | **Aceptación:** 26-08-2022 | **Publicación:** 30-09-2022

Assensus

Revista de Investigación educativa y pedagógica

Vol. 7 | Núm. 13 | 2022

## Abstract

The subject of interpersonal communication in teachers and parents has been a reference in educational research by authors who have been interested in this subject. The present thesis work focused its research on determining the influence of the WhatsApp tool on interpersonal communication between teachers and parents, of the fifth grade groups of primary school in the Santiago Apostol educational institution in San Benito-Abad, Sucre-Colombia. For its part, the participation of families in schools is being displaced by new forms of communication. WhatsApp has great potential to enrich communication between the two educational cultures, playing an important role in social interaction. The methodological experience of the work was approached from an interpretive paradigm, with a qualitative approach of a hermeneutical phenomenological type, to collect the data the in-depth interview was used as an instrument. The participating actors were ten (10) teachers and nineteen (19) parents, the data processing was developed through the Atlas Software. You. The results indicated that WhatsApp expands interpersonal communication, it has also meant a great change in the constant exchange of information, demonstrating acceptance. Conclusions, WhatsApp is an adequate technological mediation in educational contexts, proving successful, and that enables a close communicative relationship between educators and parents. Educational actors are forced to acquire new digital skills, which must be studied and reorganized.

**Keywords:** Communication, Technological Mediation, WhatsApp, Teachers, Parents.

**Received:** 03-07-2022| **Accepted:** 23-08-2022| **Published:** 30-09-2022

# Introducción

El tema de la comunicación interpersonal en docentes y padres de familia ha sido siempre un referente de estudio, análisis y discusión en diversos contextos donde se han interesado por esta temática (Trelles, 2001). Este estudio se ha llevado a cabo en la institución educativa Santiago Apóstol ubicada en San Benito Abad, departamento de Sucre al norte de Colombia, donde se han identificado tres formas de comunicación de tipo interpersonal: la formal, informal y virtual.

En la comunicación formal, se logra evidenciar las circulares, reuniones e invitaciones escritas, respecto a los miembros internos y externos de la comunidad escolar. En la comunicación informal, se visualiza el diálogo directo entre las personas, permitiendo la circulación del mensaje de manera espontánea. Este tipo de comunicación se caracteriza porque cada persona converse sobre hechos de manera voluntaria, buscando compartir sus propias apreciaciones.

El otro medio, es el virtual, aunque, en minoría, los actores de la comunidad educativa hacen uso de ella debido a la gran dificultad de acceso a la conectividad en la zona, así como también, el no estar capacitados en el manejo de plataformas digitales. Se destaca en este horizonte, el WhatsApp como la herramienta de mayor empleo en los procesos comunicativos en el centro escolar, ya que tuvo su mayor incidencia a principios del surgimiento de la contingencia provocada por el Covid-19, y actualmente, es la de mayor empleo en la relación docente-padres.

Se puntualiza que, de los tres modos de comunicación, la comunicación formal e informal, actualmente debe ser un indicador de alerta, por los retos que enfrenta la sociedad de hoy y del mañana, cuando hacen uso de recursos digitales o virtuales. Los autores Pascagaza y Estrada (2020), exponen que es necesario ahondar en la influencia que tiene la educación en el desarrollo de la sociedad y como esta permite fortalecer sus cimientos, para adaptarse a nuevos fenómenos, cambios y circunstancias propias de la constante evolución, en la que el ser humano está inmerso y que no puede evadir.

La problemática que se presenta en el centro escolar, radica principalmente en que al momento de convocar a los padres de familia a reuniones presenciales, charlas, seminarios, conferencias, la mayoría no asisten a los eventos solicitados, pues su ausencia obedece por ocupaciones laborales o en su defecto, porque tienen otros compromisos en casa, en algunos casos, se axioma la ausencia total del representante del niño o niña, lo que genera gran preocupación a los docentes de turno. Se descubre también, que, en algunas ocasiones los educadores alcanzan a tener dos encuentros presenciales con los padres o acudientes, al inicio o al final del año escolar, cuando se realiza el proceso de matrículas y en la entrega de informes académicos, presentándose limitaciones en el proceso comunicativo. Se agrega, que algunos padres no se acercan a la institución educativa, porque consideran que los educadores responden ante las mismas situaciones o problemáticas presentes en la escuela.

Es decir, informar que el estudiante: "tiene un mal comportamiento" "no avanza académicamente" o "el niño no trae materiales, no deja trabajar" "no quiere entrar al salón de clases".

Partiendo a lo expuesto, el autor, Cano (2015) sugieren que,

> Más allá de las reuniones o llamados de atención, es necesario que los profesores y padres tengan encuentros armónicos y dinámicos, como oportunidades que favorezcan ambientes de confianza, que permita en los actores de la comunidad educativa un acto reflexivo en los encuentros.

Atendiendo esta situación, el objetivo principal de la propuesta investigativa fue determinar la influencia del WhatsApp en la comunicación interpersonal en docentes y padres de familia en la institución educativa Santiago Apóstol. Con relación a esto, Vicuña y Víctor (2017), mencionan que, numerosos beneficios han encontrado al emplearse la mediación tecnológica en el ámbito educativo, se tiene como, por ejemplo, llegar acuerdos, asesorías, realizar actividades extraclase, anuncios, compartir recursos y documentos, que favorecen la comunicación directa entre docentes, estudiantes y padres de familia.

En el año 2020, la educación sufrió cambios complejos y retadores a causa de la pandemia Covid19. Las instituciones educativas fueron cerradas y el trabajo académico del aula se trasladó a casa, situación que impactó significativamente en la forma de comunicación, lo que dio luces a una continua formación y actualización de conocimientos, para que los docentes, estudiantes y padres de familia pudieran enfrentar nuevos desafíos y, emplear la tecnología pedagógicamente.

En este sentido, mucho antes Torres (2015) mencionaba que era importante que los docentes aprendieran a manejar equipos tecnológicos y a utilizarlos con propósitos educativos, es decir, incorporar la tecnología al trabajo pedagógico, lo que se requiere comprender la nueva cultura digital en los horizontes de la educación. Atendiendo a estas consideraciones, el autor deja en claro, que los educadores deben educarse en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), porque el uso y dominio de herramientas en mediación tecnológica implica la existencia de competencias complejas en el desarrollo tecnológico, lo cual facilita las oportunidades de aprovechar los beneficios de la globalización social y las nuevas formas de comunicación. La educación mediada por tecnología ha cambiado el paradigma educativo y ampliado las posibilidades de acceso a la educación, por lo que se necesita adaptabilidad a este cambio.

En apoyo a lo mencionado, el autor, González (2016) afirma que:

> Es necesario un cambio y readaptación de las actitudes por parte del profesorado, pues de lo contrario se limitará el éxito de iniciativas de innovación, asegurando prácticas docentes apoyadas en recursos didácticos tradicionales, que impidan una comunicación efectiva y directa entre los docentes y padres.

Frente a este escenario, la Institución Educativa Santiago Apóstol no fue ajena a esta nueva realidad, pues la situación emergente emanada por el brote de COVID -19, hizo que los miembros de la comunidad educativa se vieran abocados a incursionar en el uso de mediaciones tecnológicas. En el caso de los docentes y padres involucraron nuevas prácticas educativas mediadas por las TIC.

Los autores, Pérez y Saker (2013) en su planteamiento mencionan que las mediaciones tecnológicas, como las plataformas virtuales, han producido cambios significativos en la educación por medio de las TIC (…), a través de ellas, se crean nuevas estrategias y se promueve el uso de medios tecnológicos. Por lo derivado, el desafío de la situación pandémica impulsó a los docentes de la Institución a optar como medio de comunicación principal la plataforma de WhatsApp para interactuar e intercambiar procesos comunicativos con los padres y estudiantes. Producto a este planteamiento, surgió el siguiente interrogante. ¿Cómo influye la herramienta del WhatsApp en la comunicación interpersonal entre docentes y padres en los grupos de grado quinto de primaria de la IESA, San Benito Abad, Sucre-Colombia?

## Referentes Teóricos

En el apoyo teórico se logró ejecutar un análisis de la literatura existente sobre el tema investigado, asimismo, se aclararon diferentes conceptos, definiciones e intenciones, asegurando tanto la calidad teórica como la necesidad de responder a la pregunta de investigación. En lo conceptual, los autores, Stanton et al. (2007) consideran "la comunicación como la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte" (p. 511), como aspecto general, se llama comunicación, al intercambio de información entre personas, donde se produce la relación humana. Para Romeu (2015), define la comunicación interpersonal, como aquella que se da entre dos o más personas, que están físicamente próximas o indirectamente, en la que cada uno produce mensajes. Este tipo de comunicación permite que los seres humanos intercambien información y sentimientos, mediante mensajes verbales y no verbales. Aunque las personas practican a diario este tipo de comunicación no siempre se reflexiona sobre su importancia.

Con referencia a WhatsApp, Calero (2014) define la herramienta como un servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet y en tiempo real mensajes de texto (o archivos de audios, videos, imágenes, o ubicación geográfica), pues, se trata de un sistema de conversación entre el chat y el SMS. La aplicación es un medio de comunicación relativamente nuevo, útil y extendido hoy en día. Es importante destacar que esta aplicación tiene fuerte capacidad pedagógica, permite la unión de los conceptos de movilidad, aprendizaje y velocidad de información, fuera de los espacios que antes se tenía de la aplicación.

Por otro lado, al realizarse un rastreo bibliográfico acerca de la influencia del WhatsApp en entornos asertivos, significativos, pedagógicos y dialógicos en el tema de la comunicación interpersonal, se obtuvieron algunos estudios de gran relevancia para esta investigación. Por ejemplo, Cascales et al (2020) con la investigación: El WhatsApp como herramienta educativa en Educación Primaria: alumnado, docentes y familias, determinaron la percepción que tienen los docentes sobre el uso de WhatsApp como recurso educativo en la comunicación entre centro y familia. La investigación surge como consecuencia del auge de las tecnologías emergentes y las redes sociales en la sociedad. Los resultados indicaron que las redes sociales y mensajería instantánea son pilares fundamentales en la vida social de los actores educativos. Las conclusiones apuntan a la necesidad de reconsiderar su uso en las escuelas, debido a que favorecen la comunicación familia y escuela.

Por ello, los aportes del estudio, la incursión del WhatsApp plantea retos y desafíos en la sociedad actual y futura, conllevando a la necesidad de concienciar al profesorado avanzar hacia una mayor alfabetización digital que contribuya al cambio de actitud y un aumento del uso pedagógico de recursos tecnológicos, que favorecen la comunicación y participación de las familias en la vida escolar.

Por otro lado, encontramos el estudio de Coca y Thoilliez. (2020), cuyo objetivo fue analizar la importancia de los grupos de WhatsApp, en la participación de las familias en la educación escolar. Los resultados indicaron valores favorables en su empleo, pues se encontró que la participación tradicional de las familias está siendo desplazada por nuevas formas de interacción social con importantes implicaciones en la dinámica escolar. La importancia del uso de herramienta de redes sociales y el WhatsApp está teniendo efectos positivos en la relación educadores y padres, y, en la mejora del rendimiento académico de los estudiantes. El aporte del estudio, permite superar la dificultad de los horarios, para aquellos padres que se les dificulta asistir de manera presencial al centro escolar y ampliar la comunicación.

Por otra parte, Ballestero y Larrosa (2016), con su investigación: La relación vía WhatsApp entre padres y maestros/as. Perspectiva del futuro docente, definieron algunos aspectos del docente y padres de familia ante las nuevas tecnologías y la capacidad de adaptación a los nuevos tiempos. El problema hallado fue, los educadores no implementan estrategias de la era digital para involucrar a las familias en el proceso escolar. Dentro de sus conclusiones se menciona que la escuela debe adaptarse a las nuevas posibilidades que ofrecen las Tics para que los profesores se mantengan en contacto con los padres. No quedarse estancados en la transmisión de información a través de las circulares en papel y de los contactos informales, puesto que actualmente se cuenta con una gran variedad de herramientas digitales las cuales se pueden emplear para tal fin. Tanto el docente y los padres necesitan capacitarse con la finalidad de eliminar tabúes y de adaptarse a los nuevos tiempos.

Los aportes del estudio, se permite entender la situación del docente y de los padres de familia ante las nuevas tecnologías y la capacidad de adaptación a los nuevos tiempos. El

WhatsApp por su parte es una aplicación potencial que puede enriquecer las futuras líneas de comunicación. Finalmente, la propuesta investigativa, se sustenta con diversas teorías en su marco teórico, la teoría del Conectivismo, el aprendizaje colaborativo, teoría del colectivismo y el interaccionismo simbólico. Estas teorías permitieron tener un acercamiento coherente al planteamiento del problema y los objetivos propuestos.

## Metodología

La propuesta se llevó a cabo con la siguiente marcha: se procedió a elegir el tema de investigación, se formuló el problema, los objetivos, la justificación y la delimitación de la propuesta; se conceptualizó el marco conceptual, jurídico, la teoría, el estado del arte, se eligió el paradigma, el diseño y el método de investigación. Se seleccionaron los agentes participantes y el núcleo poblacional, se validó el instrumento, se realizó la prueba piloto y la aplicación del instrumento, con el apoyo de la técnica del diario de campo y de la observación participante. Se recopilaron los datos y se efectuó el procesamiento de la información. El análisis e interpretación de los datos se consumó con el programa Atlas Ti. Posteriormente, los resultados fueron discutidos, presentándose las conclusiones y recomendaciones generales.

La investigación se contempló bajo el paradigma interpretativo y el enfoque cualitativo, con el que se permitió profundizar en la comprensión de la comunicación interpersonal entre docentes y padres de familia, haciendo uso de una mediación tecnológica, el WhatsApp. Los autores Blasco y Pérez (2007) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, este enfoque permitió detallar un análisis coherente en la identificación y caracterización del fenómeno de la comunicación, en las dos culturas educativas, donde se logró descubrir, descifrar y describir la realidad del estudio, teniendo en cuenta los elementos que componen su contexto. El método empleado fue el fenomenológico hermenéutico, que, para el autor, Van manen (2003) está orientado a la comprensión, descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de las experiencias vividas de los sujetos en este sentido, el método generó un acercamiento coherente y estricto en las dimensiones afectivas, éticas, sociales y culturales de las prácticas de la comunicación.

En relación a los actores sociales que integraron la presente propuesta de investigación, son docentes y padres de familia de los grados quinto (5ª) de primaria. Distribuidos de la siguiente manera: Actores sociales: Quince (15) docentes y ochenta (80) padres de familia. Núcleo poblacional, un total de diez (10) docentes y diecinueve (19) padres de familia. Los actores participantes que se asignaron en el núcleo poblacional se encuentran activos en el centro escolar y fueron elegidos al azar. Los actores sociales y el núcleo poblacional son pieza clave para hacer inferencias sobre las características de la población y obtener conclusiones que validan los resultados, con el propósito de obtener información legítima que ayudan a comprender el fenómeno y reproducir su realidad natural.

Con relación a los instrumentos de recolección de datos, Hernández et al (2014), expresa que son cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer información de ellos, los instrumentos permiten tener contacto directo con la realidad y acercamiento al fenómeno. En este sentido, atendiendo el enfoque cualitativo y el método fenomenológico-hermenéutico, la técnica empleada fue la entrevista en profundidad, y el instrumento, un cuestionario de entrevista. Luego, de considerarse el instrumento, eventualmente, se realizó la prueba piloto y su validación. La prueba piloto, se realizó a un (1) docente y cinco (5) padres de familia. Para el autor Méndez (2000) la prueba piloto la define como grupo de personas que tengan las mismas características del total de la población identificada, la prueba se aplicó a una población similar, de esta manera, se reduce el grado de errores. Luego para su validación, los expertos revisaron el material y consideraron las categorías que fueron o no pertinentes, a su relevancia, coherencia y claridad en los filtros realizados.

En el criterio de análisis de los datos "el significado es lo más importante y la meta será interpretar el contenido y lo complejo de esos significados" (Smith, 1996), esto implicó sumergirse en los datos, involucrarse en una relación interpretativa de los participantes, que permitió aclarar y revelar los significados generados. Teniendo en cuenta los métodos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se establecieron las acciones a seguir para el análisis. Los pasos que se tuvieron en cuenta para el análisis fueron los propuestos por Duque y Díaz (2019):

El Primer paso. Transcripción de las entrevistas. En este primer momento, se hace la transcripción de las entrevistas. Se realizaron lecturas y relecturas, estableciéndose unos códigos. En el segundo paso, se identificaron las categorías emergentes, posteriormente, se elaboró un cuadro donde se mostró en mejor detalle el surgimiento y la elaboración de las categorías y sub-categorías. Como tercer paso, se agruparon las categorías con sus códigos. Seguidamente, se buscó una relación entre cada uno de las categorías y subcategorías con base en principios o similitudes conceptuales. En el cuarto paso, se elaboraron tablas de categorías y subcategorías. Se establecieron relaciones estructurales. En el quinto paso, se crearon similitudes y diferencias entre categorías de cada tabla. Una vez finalizado el análisis de las tablas, se construye la tabla maestra, la cual representa la experiencia vivida de todos los participantes, y finalmente, en el sexto paso, se dio la redacción de los resultados, una discusión y conclusiones generales.

## Resultados

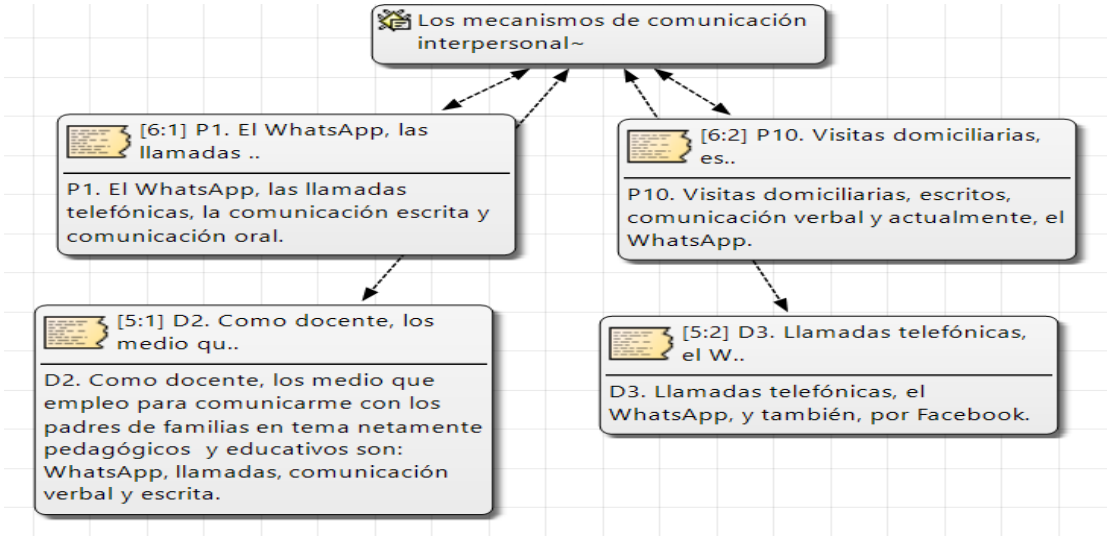
En este apartado, se conocen los resultados obtenidos en la presente investigación, los hallazgos, y el análisis de las respuestas que fueron analizadas con el software ATLAS. Ti, de los cuales se realizó una interpretación de categorías y subcategorías de los mapas obtenidos. También, se derivó realizar una triangulación teórica. Creswell (2008) sustenta que, se

recolecta, se procesa y se integran los datos cualitativos para explicar los resultados, en el marco de la investigación se hace la interpretación de las entrevistas realizadas a docentes y padres de familia.

Para respetar la confidencialidad de los participantes, se sustituyeron los nombres por un código, por ejemplo; Docente: D1, D2, D3, D4..., Padres de familia: P1, P2, P3, P4. Para las entrevistas, se realizó la transcripción en el procesador de texto Word y se convirtieron a PDF, a partir de la creación de la Unidad Hermenéutica en ATLAS, TI, en el cual se cargaron los documentos primarios, para su lectura en el programa. Luego de la lectura y análisis de los documentos, se realizó la codificación de los datos, en definitiva, se obtuvieron mapas de códigos, familias y super-familias.

En la escritura e Interpretación de los datos, se precisan los siguientes resultados en el proceso comunicativo en docentes y padres de familia empleando la herramienta del WhatsApp, de los grupos grados quinto (5°) de primaria, de la institución educativa Santiago Apóstol, San Benito, Abad, Sucre- Colombia.

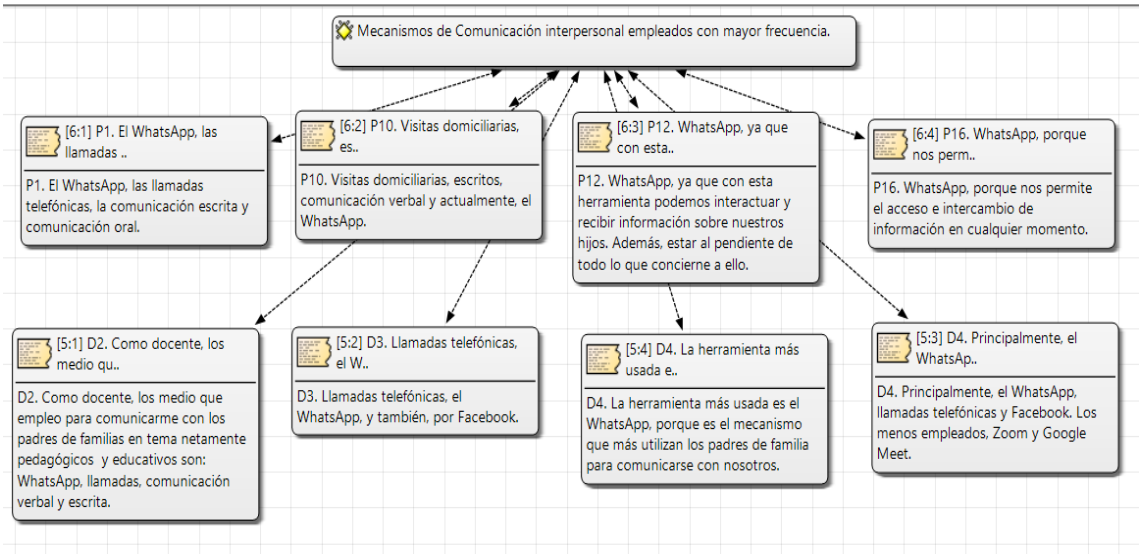
**Figura 1.** Mapa de relaciones. Mecanismos de comunicación interpersonal empleados.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

En la figura 1 se demuestra que los mecanismos de comunicación empleados por docentes y padres de familia en el centro escolar son evidentemente, las llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias (como diálogo directo), la comunicación escrita y verbal, el uso de la herramienta del Facebook y WhatsApp. Éstos mecanismos de comunicación, han permitido que los agentes educativos estén en contacto directo, al interior y exterior de la institución educativa. Otro mapa que resultó fueron los mecanismos de comunicación de mayor preferencia (Figura 2).

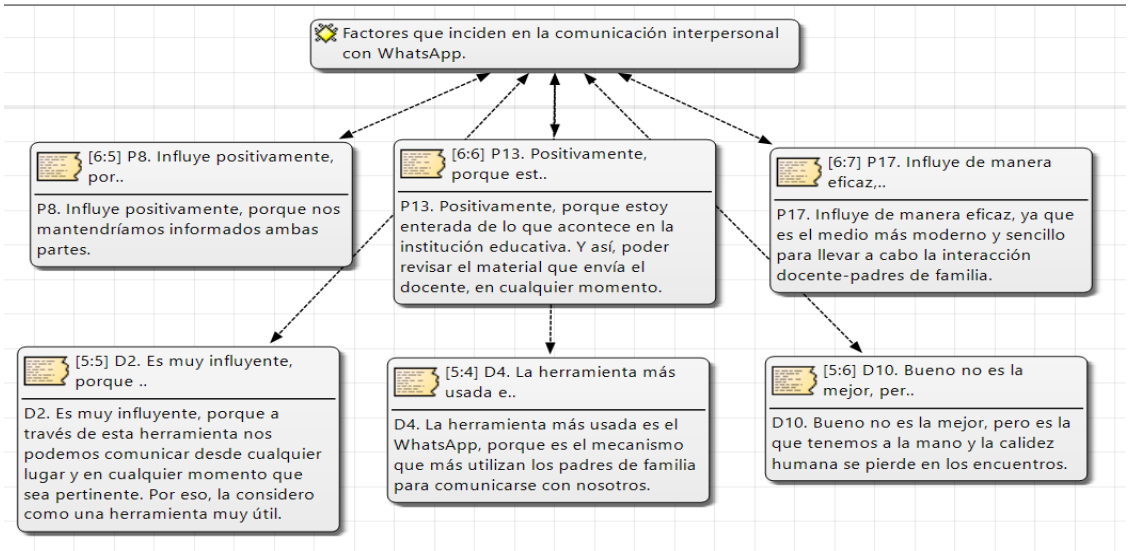
**Figura 2.** Mapa de relaciones. Mecanismos de comunicación interpersonal de mayor preferencia.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

En la figura 2, se observa que los mecanismos de comunicación empleados con mayor frecuencia, son el WhatsApp, seguidamente, las llamadas telefónicas, los comunicados escritos y verbales, las visitas domiciliarias.

**Figura 3.** Mapa de relaciones. Factores que inciden en la comunicación interpersonal al emplearse WhatsApp.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Bien como lo expresa el padre de familia (P1) en la entrevista, dando a conocer el siguiente orden: "*El WhatsApp, las llamadas telefónicas, la comunicación escrita y la oral, las visitas domiciliarias*". De hecho, los docentes y padres de familia expresan que WhatsApp es la de mayor preferencia y ventajosa. Pues consideran que, con la herramienta pueden interactuar y recibir información sobre los hijos. Además, estar al pendiente de todo lo que concierne en la escuela. Les permite el acceso e intercambio de información en cualquier momento y asumen que la herramienta es el mecanismo de mayor empleo y desde la contingencia provocada por el Covid-19 demostró ser la más ventajosa en la modalidad virtual.

Por otra parte, en la figura 3, se evidencia que WhatsApp predomina o incide favorablemente en la comunicación interpersonal, en la relación docente-escuela. Como lo manifiesta el padre de familia (P8) que considera que, "*WhatsApp como herramienta tecnológica influye positivamente, porque se mantienen informados ambas partes (docentes y padres de familia)*".

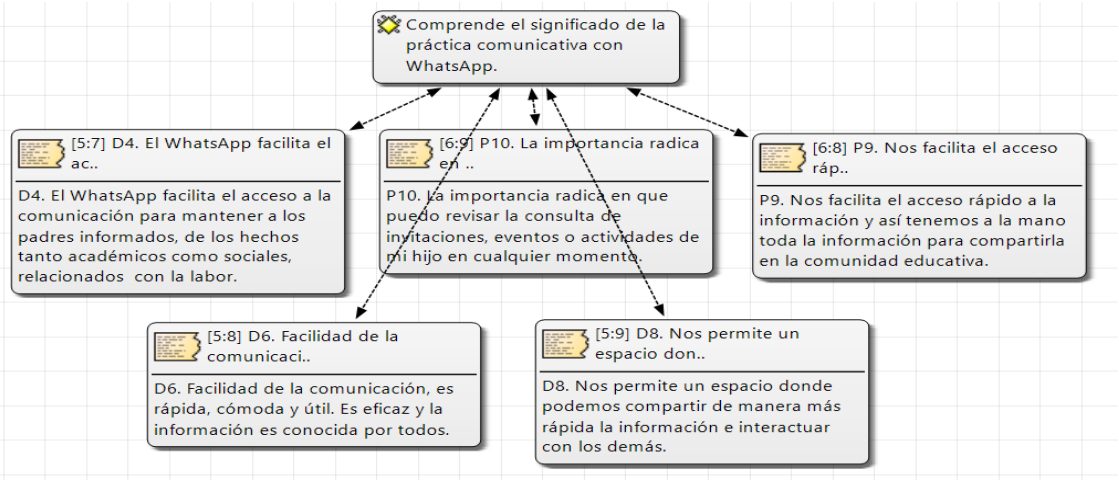
Los resultados indican que la herramienta tecnológica desde el tiempo de confinamiento provocado por el Covid-19 y actualmente, en periodo transicional, ha incidido favorablemente, ya que se ha convertido en una alternativa viable para establecer mejores relaciones comunicativas. Los padres de familia que no podían estar presencialmente en el centro escolar, se mantenían informados y en contacto directo con los docentes a través de la herramienta. Hoy día, los padres que no asisten a las reuniones, debido a ocupaciones laborales o quehaceres en casa, éstos se mantienen enterados a través de WhatsApp.

Así mismo para comprender el significado de la práctica comunicativa con WhatsApp, de acuerdo con la figura 4 se puede decir que aunque la institución educativa entregue información de manera habitual en formato de escritos, información verbal, boletines, folletos, manuales y se realicen reuniones presenciales, esto no siempre proporciona una forma fácil de comunicación, ni se consigue que las familias respondan de un modo habitual a éstos mecanismos. Por ello, se hace necesario velar y emplear otras opciones que ayuden a mejorar la comunicación. Los hallazgos en esta categoría demuestran que WhatsApp es una opción que ayuda a contribuir en las relaciones comunicativas.

Es así que, el estilo de WhatsApp se convierte en un medio de comunicación que determina un vínculo comunicativo opcional y complementario. Genera una actitud positiva y de colaboración, facilitando que el mensaje llegue al receptor de forma rápida. En la institución educativa, sin lugar a dudas se encuentran otros estilos de comunicación, de tipo recurso digital o tecnológico, pero son de estilo pasivo. No funcionan por varias razones, uno de ellos, son la falta de conectividad, los docentes y padres no están capacitados en herramientas digitales y también, su desconocimiento. Son de comunicación pasiva en el centro escolar, las plataformas de Google Meet, Zoom, correo electrónico, Facebook, como para citar algunos ejemplos. El estilo pasivo no favorece la correcta comunicación, lo que

supone un problema, ya que puede generar conflictos en el entorno comunicativo, provocando que el mensaje que se desea trasmitir no llegue al receptor.

**Figura 4.** Mapa de relaciones. Comprender el significado de la práctica comunicativa con WhatsApp.



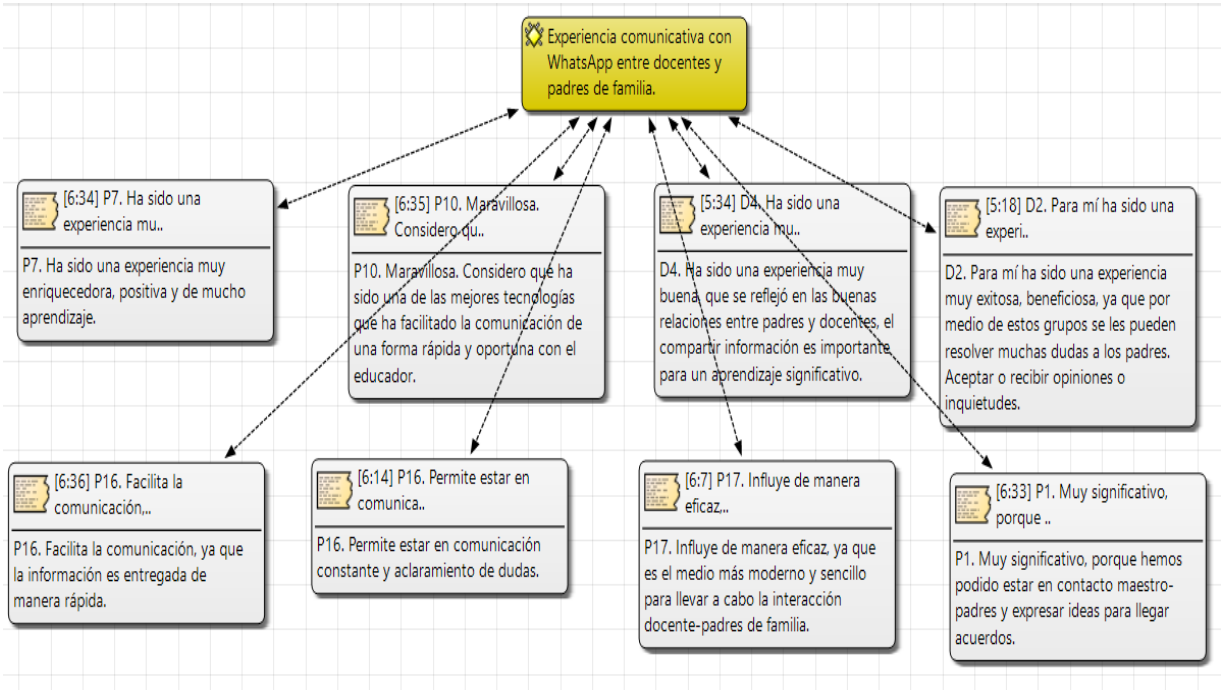

**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Otras formas de comunicación que se emplean en el centro escolar que no son tecnológicas, pero son pasivas, las llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias, comunicación cara a cara, éstas si funcionan, pero no en gran modo, pero no ha sido lo suficiente para que los actores educativos estén comunicados al interior de la institución educativa.

Así mismo, de la figura 5 se tiene como resultado que en el pasado los padres de familia no tenían otro mecanismo para estar en contacto con los educadores, que no fuese las reuniones presenciales, a las cuales no siempre asistían todos. Por lo que, la información que deseaban recibir no era recibida. Pero esta situación ha ido cambiando, ya los padres de familia aluden diciendo que reciben información adicional o ampliada del docente en los grupos de WhatsApp, de los cuales la información, la acogen, la comparten o la discuten. Permitiendo a sus integrantes adaptarse a una nueva experiencia educativa que ha traído grandes beneficios, especialmente, para aquellos padres de familia que pasan mucho tiempo ocupados en sus actividades laborales o en casa.

Otro de los resultados obtenidos, fueron los grupos de WhatsApp (Figura 6). En la comunicación interpersonal, los grupos de WhatsApp en sus posibilidades de uso han facilitado la comunicación entre los miembros educativos, han permitido de forma exitosa intercambio de información, la resolución de dudas, reuniones, trabajos de grupo. Por ello la herramienta promueve sesiones informativas entre los docentes y padres de familia.

**Figura 5.** Experiencia comunicativa con WhatsApp.



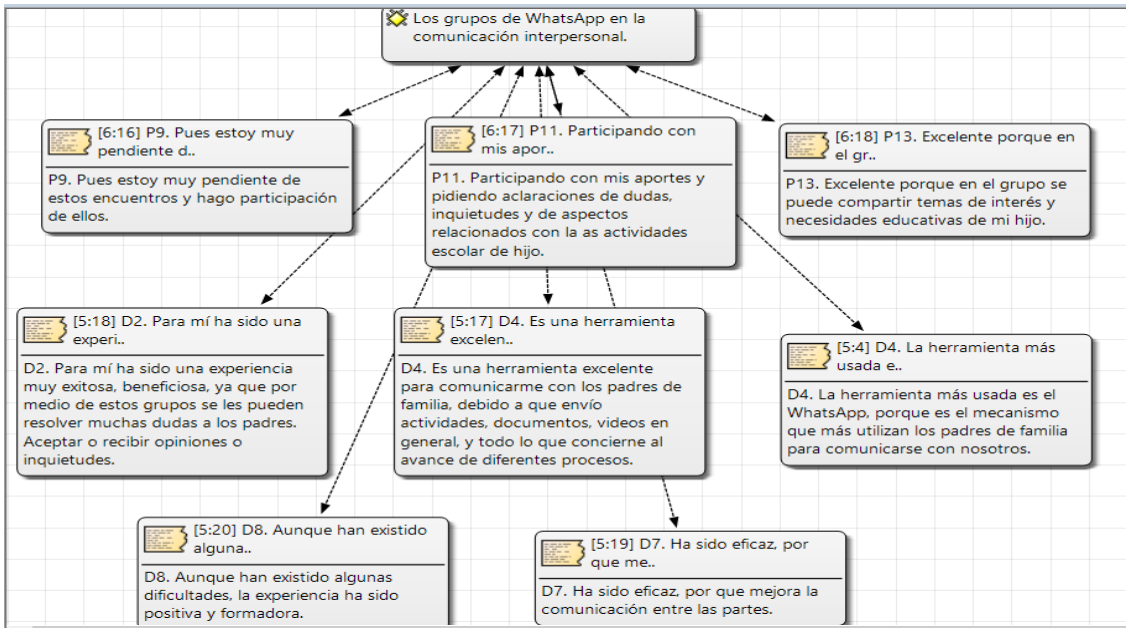

**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Los resultados indicaron que, los grupos de WhatsApp se han convertido en el medio de interlocución entre familias y profesorado, donde se envían información, se comparten diariamente dialogo directo e indirecto entre sus miembros del grupo. Tales como compartir circulares, escritos formales e informales, videos y fotografías, realizar el envío adjunto de archivos, o simplemente, escribir cualquier comentario y ser respondidos inmediatamente o a de la disponibilidad del tiempo de cada uno.

Igualmente, y sin duda, no debe faltar los resultados del mapa: WhatsApp frente la contingencia del Covid-19 (Figura 7). Aquí los resultados revelan que, la incidencia de la herramienta de WhatsApp frente a la contingencia provocada por el Covid-19 fue exitosa, en los procesos comunicativos, así lo describieron los actores participantes entrevistados. Los educadores y padres de familia se han visto forzados de forma positiva a adquirir nuevas competencias digitales, las cuales deben ser estudiadas, profundizadas y reorganizadas continuamente.

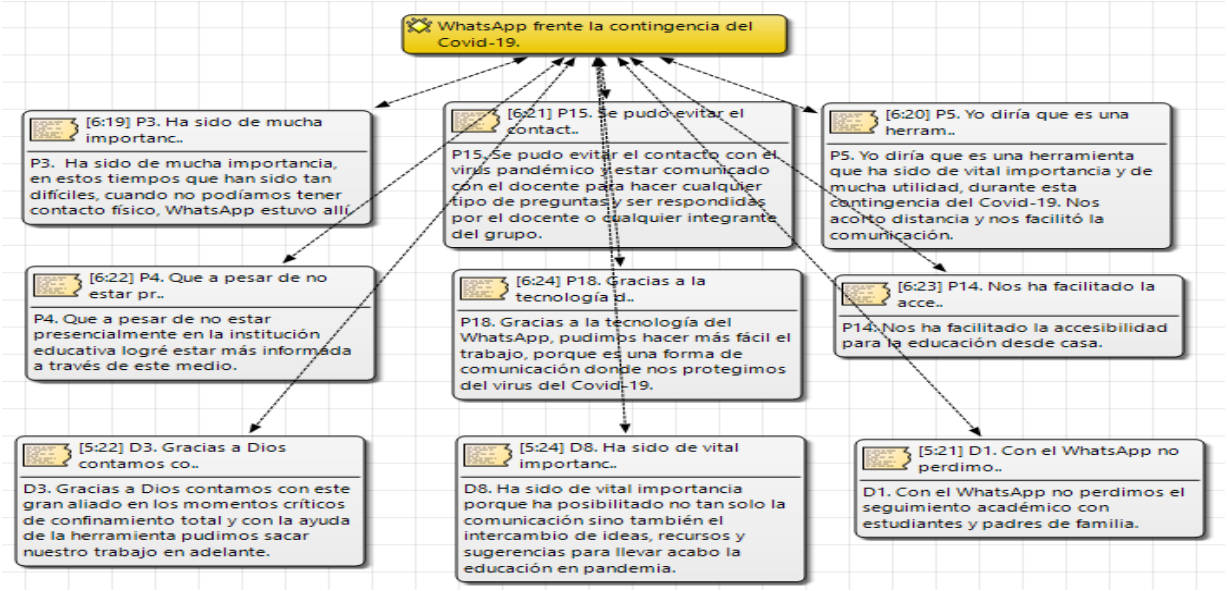
Se precisa que WhatsApp en el proceso educativo es una competencia digital que los participantes deben manejar y darle mayor provecho en las relaciones comunicativas. Por tanto, la integración de las TIC al campo formativo dependerá de la preparación y motivación de cada uno de los actores educativos.

**Figura 6.** Los grupos de WhatsApp en la comunicación interpersonal.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

**Figura 7.** Mapa de relaciones. WhatsApp frente la contingencia del Covid-19 en la relación escuela-familia.

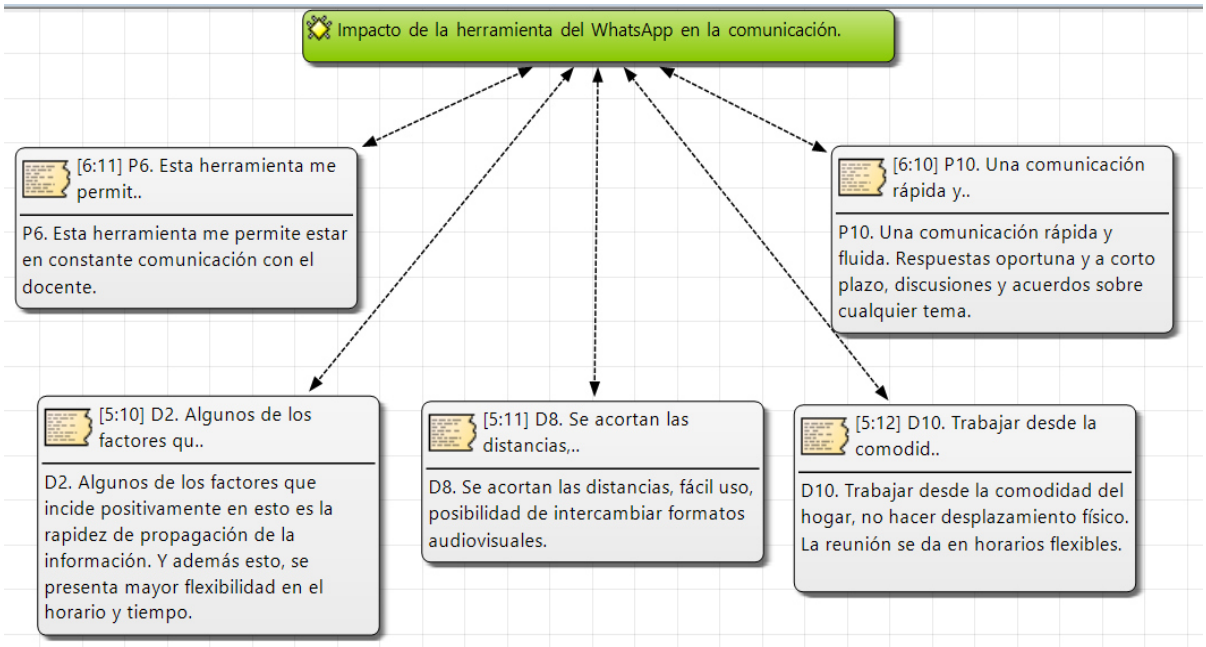



**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

No obstante, se revela que la institución educativa recurrió al uso de WhatsApp por ser una plataforma de fácil uso y de la cual la mayoría tienen acceso a ella. El confinamiento y el cierre de los centros escolares, permitió enfrentar al desafío de la educación en línea o virtual, convirtiendo la herramienta indispensable para el proceso educativo.

De modo similar, se tienen los resultados: el impacto de la herramienta del WhatsApp, en la comunicación personal, los cuales se muestran en la figura 8.

**Figura 8.** Mapa de relaciones. Impacto de la herramienta del WhatsApp en la comunicación interpersonal.

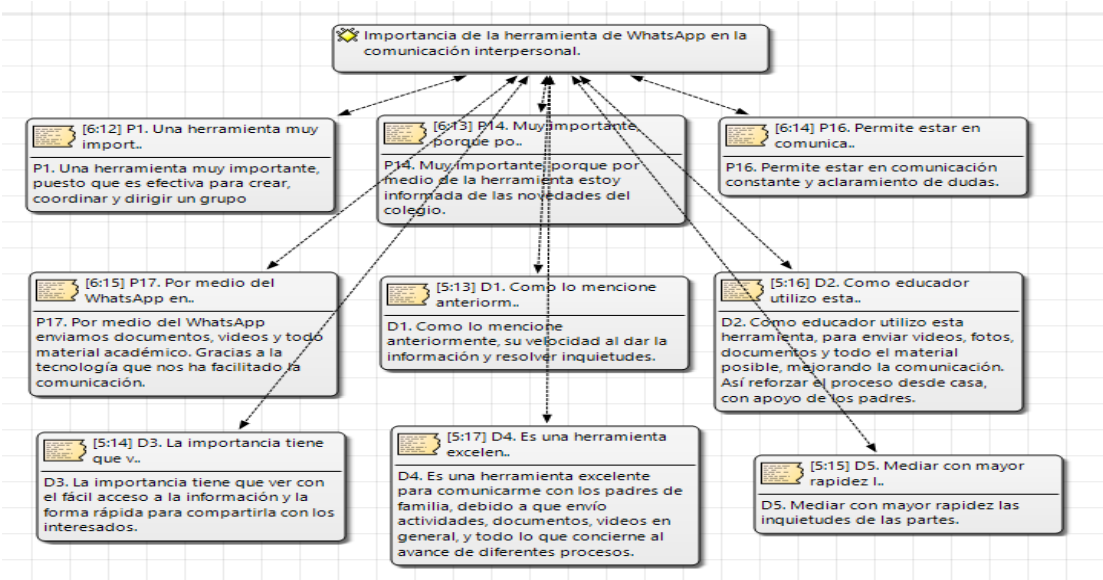



**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Los resultados indican que, en el centro escolar, WhatsApp no se catalogado como un medio de comunicación oficial o formal, pero ha introducido enormes ventajas en la comunicación interpersonal, tanto así que tuvo su mayor incidencia frente a los inicios de la contingencia del Covid-19 y que actualmente, su empleo es asertivo y de uso permanente en la relación escuela- familia. Las TIC, específicamente con el empleo de WhatsApp, se han abierto nuevas posibilidades de comunicación y perspectivas para informar e implicar a las familias en los centros escolares.

Del mismo modo, se tienen los resultados de la importancia de la herramienta de WhatsApp (Figura 9).

**Figura 9.** Mapa de relaciones. Importancia de la herramienta de WhatsApp en la comunicación interpersonal.



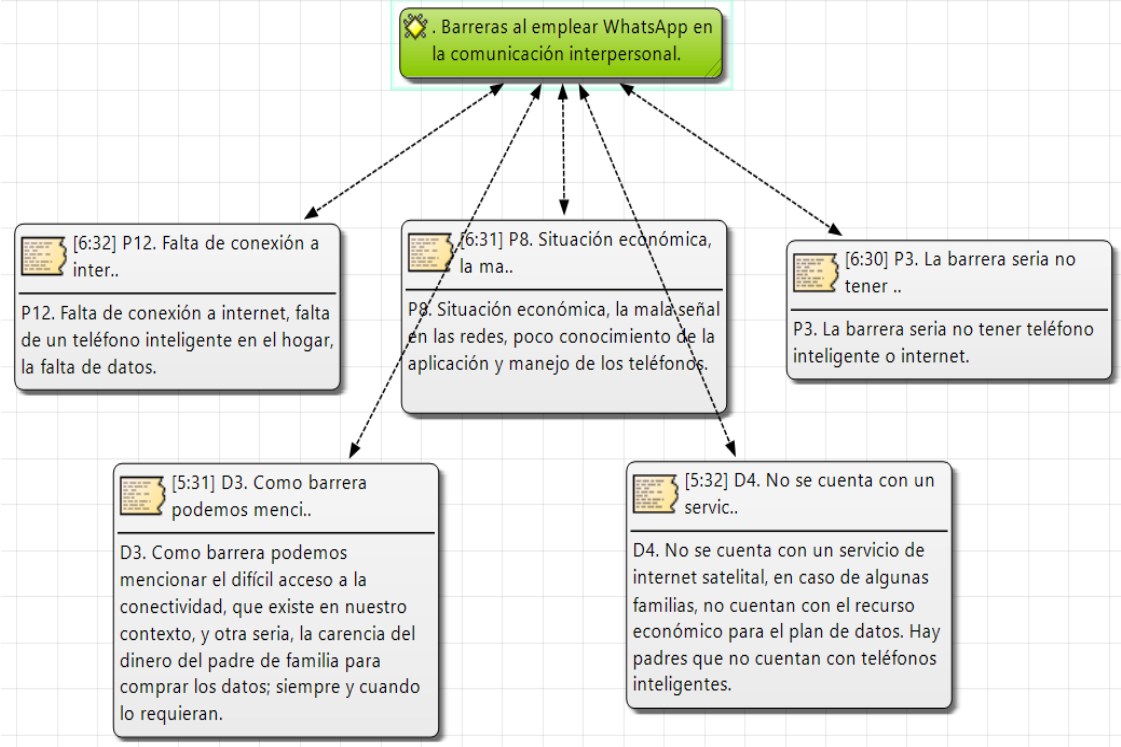

**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Se revela en el estudio que WhatsApp es una herramienta que hoy día influye positivamente en la comunicación interpersonal. La forma en la que se comunica el ser humano está sufriendo un profundo cambio, tras la aparición de nuevas formas de comunicación, que de una u otra manera ofrecen las TIC. La herramienta ha llegado a un punto en que gran parte de las interacciones sociales se dan por medio de esta mediación digital. Por su parte, docentes y padres de familia consideran que la aparición de la herramienta ha supuesto asimismo un gran cambio en la forma en que se interactúa con los demás. Siendo así aún más ventajosa cuando la primacía principal de la aplicación es la comunicación en tiempo real, de forma sincrónica o asincrónicamente. Este un tipo de mensajería instantánea ha logrado alcanzar casi a toda una sociedad.

Por otro lado, se continua con los resultados: Barreras en la comunicación interpersonal al emplearse WhatsApp (Figura 1º). Actualmente, para nadie es un secreto que “WhatsApp es una de las aplicaciones más usadas en el mundo” (WhatsApp, 2022), no solamente llegó para ampliar la forma en que se comunican todos sus usuarios, sino también para que sus consumidores compartan sus intereses, necesidades e inquietudes. Pero desafortunadamente, los resultados indicaron que se presentaron algunos inconvenientes o barreras al emplearse WhatsApp, entre los cuales se tiene que un sin número de docentes y padres de familia no cuentan con teléfonos inteligentes, otros no tienen recursos económicos

para comprar paquetes de datos, al igual, se tiene que unos no manejan herramientas digitales, estos deben capacitarse.

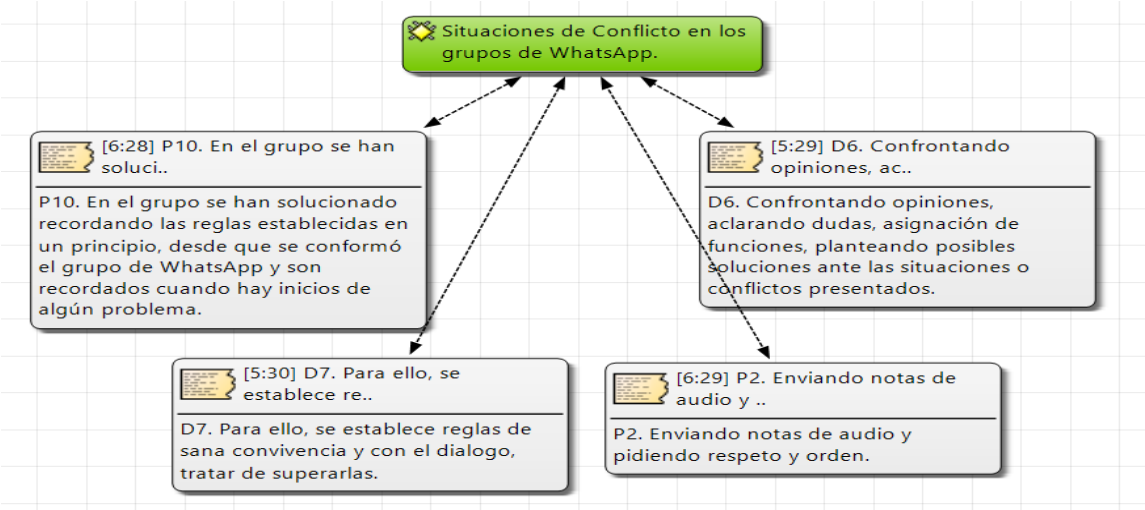
**Figura 10.** Mapa de relaciones. Barreras en la comunicación interpersonal.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

Finalmente, los resultados relacionados con las situaciones de Conflicto en los grupos de WhatsApp se muestran en la figura 11. Sin duda, los resultados dejar ver, que al emplear la herramienta de WhatsApp se han presentado una serie de inconvenientes, entre ellas situaciones conflictivas, que ha conllevado a docentes y padres de familia establecer una serie de reglas de grupo, que hasta ahora han surtido efecto positivo para mejorar las situaciones de tensión entre los participantes. Tanto así, que el moderador del grupo de WhatsApp al ver escenarios de indiferencias entre sus integrantes, siempre recuerda las reglas de grupo. Otro de los problemas, a corregir ha sido la participación de los padres de familia escribiendo mensajes fuera del contexto educativo, como mensajes de cumpleaños, esto debe evitarse, pues a muchas personas les resulta molesto encontrarse con un montón de mensajes que nada tienen que ver con la finalidad del grupo, otros inconvenientes, son el envío de conversaciones en horas no permitidas y los intentos de solucionar los problemas con mensajes inadecuados. Todas estas situaciones han sido manejadas recordándose los objetivos por cuales fue creado el grupo.

**Figura 11.** Mapa de relaciones. Situaciones de Conflicto en los grupos de WhatsApp.




**Fuente:** Análisis en Atlas ti, versión 7.5.4

## Discusión

De los resultados del estudio se derivan algunas discusiones que se plantean a continuación. Empezando primordialmente, con los mecanismos de comunicación interpersonal empleados en la institución educativa Santiago Apóstol y se trae a colación desde el marco teórico, a Myers (1993) quien define la comunicación como:

> Más que transportar un mensaje, es el proceso mediante el cual se incluye la respuesta, la interpretación y la misma réplica, y se cierra el circuito significante que va del emisor al receptor y viceversa en su repertorio de intercambios, y donde afluyen todos los conocimientos y los descubrimientos del hombre para hacer comprensible lo que lo rodea.

A lo mencionado por el autor, se determina que en el circuito de la comunicación, en la institución se emplean algunos mecanismos de comunicación más que otros, y estos, también varían, por lo que se deduce que han ido cambiando a lo largo del tiempo. Partiendo desde los primeros inicios con comunicados escritos y verbales, pasando paulatinamente a la comunicación digital. Aunque se aclara, que aún se sigue empleando la comunicación formal e informal. Actualmente la incursión de la tecnología ha tomado fuerza en proceso comunicativo. Probablemente, en el futuro se tengan grandes avances en el tema de la comunicación se refiere.

A la idea citada, WhatsApp ha sido la principal alternativa de solución a la que la institución educativa ha acogido para ampliar sus procesos comunicativos, aunque es de aclarar, que son un sinnúmero de los beneficios y aportes que han tenido los avances tecnológicos en la sociedad actual, también ha sido un reto para los docentes y padres de

familia asumirlos. Adaptarse a esta nueva realidad no ha sido fácil, WhatsApp ha venido fortaleciendo la comunicación, siendo un aprendizaje que, para muchos era desconocido.

De este modo, WhatsApp se ha convertido en una opción de comunicación más para aquellos que no asisten presencialmente a la institución educativa, dando lugar a nuevas formas de estar informados de lo que sucede al interior de la escuela generando nuevas relaciones entre sus actores. Al respecto, Campos (2007) señala que "los avances de las Tics han incorporado nuevas herramientas y formas de intermediación e interactividad en la comunicación, que están reconfigurando el espacio mediático". Estas relaciones a través de la mediación de la tecnología sitúan una nueva etapa en la que esta aparece más segmentada, personalizada, flexible y unida a la colaboración.

Así mismo, desde el significado de la práctica comunicativa, WhatsApp constituye la base primordial para que se mantengan relaciones armoniosas en la comunicación. Un ejemplo claro, se ve reflejado en los grupos de WhatsApp, donde los participantes conversan, comparten y socializan temas de interés. Al respecto Guzmán (2015) señala:

> Los avances de las tecnologías han marcado el desarrollo de las últimas décadas, como el uso de Internet, el WhatsApp y las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, Linkedin, YouTube…) se han convertido en una pieza clave en la vida de la familia.

En este sentido, WhatsApp, claramente persuade, motiva, facilita y agiliza el flujo de mensajes, tomándose en este modo, el espacio donde los padres participan de manera concurrente en acontecimientos de la escuela, donde tienen más aproximación y oportunidades de comunicarse con los maestros. A diferencia de otros medios digitales, la información por WhatsApp suele compartirse de forma más rápida, con prontitud, eficacia y en cualquier momento. Gracias a la era digital, los padres de familia cada vez tienen más contacto con los docentes.

Simultáneamente, en los grupos de WhatsApp, se aprecia que las interacciones por este medio son cada vez más frecuentes en los entornos educativos. A si lo afirma Martínez et al (2017), "Cada día es más alta la frecuencia de uso de los grupos de WhatsApp en los centros educativos". En la escuela se producen interacciones grupales, cuya activación de canal se da permanentemente a través de la herramienta tecnológica; por ello, no existen cierres, lo que se garantiza una continuidad en la conversación, sin importar los tiempos y espacios. A esta discusión, se revela que, el empleo de WhatsApp ha provocado posibles mejoras en brechas de la relación familia-escuela, los participantes solo deben hacer uso correcto de esta aplicación, de tantas posibilidades que ofrece, con la finalidad de levantar la barrera en la relación comunicativa.

De igual forma, se detalla la discusión de WhatsApp frente a la contingencia provocada por el Covid-19, donde los autores Cascales et al (2020) manifiestan que los sitios y aplicaciones de redes sociales, incluido WhatsApp se han integrado en comunidades, facilitando así a lo que se le llama una comunidad virtual de práctica, dado a la fluidez y

efectividad en la comunicación, se evidencia que los participantes con la herramienta tienen la posibilidad de compartir información y es una de las mediaciones tecnológicas eficientes en el proceso comunicativo.

Durante el confinamiento provocado por el Covid-19, los centros escolares se vieron obligados a encontrar nuevas posibilidades a los modelos tradicionales de comunicación, tales como la modalidad en línea, los grupos de chat, mensajería instantánea, entre otras alternativas para continuar con el proceso educativo. Lo que dio paso a este cambio abrupto, que ha presentado varios desafíos, ya que la mayoría de los actores educativos no estaban preparados. El uso del WhatsApp en este contexto, ha facilitado y dado lugar a la comunicación entre docentes y padres de familia. La herramienta tuvo lugar precisamente como uno de los canales de socialización con más alcance en la actualidad, en establecer nuevas formas de relaciones sociales en la comunidad educativa, debido a que se ajustó a las necesidades vigentes, bajo una cultura basada en tecnologías.

Con respecto al impacto de la herramienta de WhatsApp en la relación comunicativa, los autores, Palma y Álvarez (2007) proponen que la alianza docente-padres trascienda a las pretensiones formales de la vida escolar, como un escenario de participación, colaboración y cooperación; que logren facilitar las relaciones de comunicación. En este sentido, la dimensión socializadora en la escuela no puede entenderse actualmente sin la presencia de las tecnologías digitales y el uso de dispositivos, ya que son herramientas necesarias en la época actual, dados sus múltiples aportes. Vicuña y Víctor (2017) señalan que son muchos los beneficios que se han encontrado al emplear WhatsApp en el ámbito educativo, especialmente si se emplea para favorecer la comunicación entre docentes, estudiantes y padres de familia.

Por otra parte, con respecto a las barreras de la comunicación interpersonal al emplearse este tipo de herramientas, Chiavenato (2000) expresa que éstas intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje no es enviado, o es recibido muy diferente, presentándose problemas en la comunicación, dando lugar a que el mensaje sea interrumpido o no haya claridad en la información, por lo que se pierde el significado. En relación con esto, en la institución educativa se debe buscar alternativas de solución pronta para dejar a un lado algunas barreras que intervienen el proceso comunicativo, donde los participantes si apostan a su voluntad, pueden eliminar algunas de ellas.

En esta misma línea, con relación a los problemas que se pueden presentar al emplearse WhatsApp, González (2016) señala que, la herramienta es una aplicación que permite estar en contacto con los padres y madres en el centro escolar, de forma que facilita la resolución de dudas, intercambio de información, reuniones, y trabajos de grupo. Aunque es cierto que, a pesar de estos usos tan beneficiosos, en muchos casos se está pasando a situaciones muy conflictivas, de modo que, las tecnologías de la era digital traen múltiples soluciones y también desventajas.

Por ello, se puede decir que esta aplicación debe usarse con precaución y no convertirlo en un medio de crítica, burla, o publicar temas que están fuera de los objetivos de grupo. Por ello, se debe aprovechar las ventajas que aportan estos nuevos sistemas de comunicación, tomando las debidas precauciones del caso, para realizar el uso adecuado y así evitar situaciones que den lugar a posibles conflictos.

## Conclusiones

La comunicación interpersonal en el centro escolar es esencial en el desarrollo social de sus integrantes. Permite que sus miembros estén en contacto directo con su entorno social, dando lugar a un intercambio de mensajes verbales y no verbales. WhatsApp es una herramienta de comunicación interpersonal adecuada en contextos de educación, por cuanto ha proporcionado una comunicación asertiva y posibilita una estrecha relación comunicativa entre padres y docentes, de los grados quintos de primaria en la institución educativa Santiago Apóstol de san Benito Abad.

De hecho, la implementación de WhatsApp como herramienta de mediación tecnológica resultó exitosa de acuerdo a los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos. Haciendo hincapié, en la relación familia-escuela, estos deben actuar de manera conjunta y coordinada, que repercute en mejores aprendizajes, en el éxito escolar y en la solución de los problemas que afectan a los estudiantes, pues así se incrementa la credibilidad del bienestar de los niños, niñas y jóvenes.

WhatsApp, ha abierto nuevas posibilidades de comunicación y perspectivas para implicar a las familias en los centros escolares. Es un canal que mejora el proceso comunicativo, caracterizado por la inmediatez, la sencillez, rapidez, envío y recepción de la información; es una plataforma de la cual la mayoría tienen acceso a ella, de fácil uso y permite alcanzar los objetivos pedagógicos.

De este estudio se derivan algunas recomendaciones para mejorar las prácticas de relación comunicativa entre docentes y padres de familia. En primera instancia se sugiere que se habrá un espacio de modo de socialización o capacitación, de la postura y resultados de este proyecto de investigación, para citar su impacto, afines, ventajas, desventajas, barreras y problemas al emplearse la herramienta.

También, se recomienda instaurar en el PEI de la institución el WhatsApp como un canal adicional de comunicación, puesto que los resultados del estudio demostraron su eficacia en la relación comunicativa entre docentes y padres de familia.

# Referencias

Ballestero, D. y Larrosa, P. (2016). Relación vía WhatsApp entre padres y maestros/as. Perspectiva del futuro docente. *Revista RUA, (9)2*, 848-9. http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/61833

Blasco, M. y Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte.* Editorial Club Universitario.

Calero, M. (2014). *El discurso de WhatsApp: Entre el Messenger y el SMS.* Oralia.

Campos, F. (2007). *Los principales grupos mundiales de medios de comunicación siguen siendo negocios de familia*. Bilbao.

Cano, M. (2015). Escuela y familia. Dos pilares fundamentales para unas buenas prácticas de orientación educativa a través de las escuelas de padres. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, *18 (2),* 15-27. DOI: http://dx.doi.org/10.6018/reifop.18.2.219491

Cascales, A., Gomariz, N. y Paco, A. (2020). WhatsApp como herramienta educativa en Educación Primaria: alumnado, docentes y familias. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación, 58 (1),* 7-25. https://doi.org/10.12795/pixelbit.74213

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humano*s. McGraw Hill.

Coca, P. y Thoilliez, B. (2020). Grupos de WhatsApp de padres y sus efectos en la participación educativa: validación de un instrumento. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovatio,. (14)2,* 241–261. https://doi.org/10.46661/ijeri.4178

Creswell, J. (2008, febrero). *Mixed Methods Research: State of the Art. [Power Point Presentation].* University of Michigan. sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/ creswell_lecture_slides.ppt

Duque, H. y Díaz, E. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, *15*(25), NA. https://link.gale.com/apps/doc/A610578871/IFME?u=anon~5fa0cc23&sid=googleScholar&xid=ca5ee0d6

González, M. (2016). Diversidad e Inclusión Educativa: Algunas Reflexiones sobre el Liderazgo en el Centro Escolar. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, *6*(2), NA. https://revistas.uam.es/reice/article/view/5443

Guzmán, B. (2015). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista Laurus, 13(23)*, 213-234. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed., --). McGraw-Hill.

Martínez, I., Cascales, A. y Gomáriz, M. (2017). Grupos de WhatsApp en familias de Educación Infantil y Primaria. *Revista Latinoamericana de Tecnología educativa, 16(2),* 240-255. https://relatec.unex.es/article/view/2940.

Méndez, C. (2000). *Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa*. Universidad del Rosario.

Myers, M. (1993): *Administración mediante la comunicación*, u*n enfoque organizacional.* McGraw-Hill.

Palma, A. y Álvarez, V. (2007). *Acercando los padres a la escuela*. Biblioteca Digital MINEDUC.https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/10449

Pascagaza, E. y Estrada, L. (2020). Modernización de la educación virtual y su incidencia en el contexto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Academia y Virtualidad, 13(2)*, 103–116. https://doi.org/10.18359/ravi.4724

Pérez, M. y Saker, A. (2013). Importancia del uso de las plataformas virtuales en la formación superior para favorecer el cambio de actitud hacia las TIC; Estudio de caso: Universidad del Magdalena, Colombia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 6(1), 153-166*. https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/4691569

Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Revista especializada Question/Cuestión*, *1(48),* 188–198. https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/2692

Smith, J. (1996). Beyond the divide between cognition and discourse: Using interpretative phenomenological analysis in health psychology. *Psychology y Health, 11(2),* 261-271. doi: https://doi.org/10.1080/08870449608400256

Stanton, J., Etzel, J. Y Walker, J. (2007). Fundamentos de Marketing. McGraw-Hill.

Torres, L. (2015). *La gestión de información y la gestión del conocimiento*. Félix Varela.

Trelles, I. (2001). *Comunicación de la Ciencia y la Tecnología y cultura científica*. Félix Varela.

Van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad.* Idea Books.

Vicuña, C. y Víctor M. (2017). *Facebook y WhatsApp como complemento y mediación* pedagógica para la enseñanza y el aprendizaje, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Manizales]. http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/1991

WhatsApp. (2022). Definición de WhatsApp. https://www.facebook.com/unsupportedbrowser?l=es