



**Ciencias  
de la Familia**  
FACULTAD DE EDUCACIÓN,  
PSICOLOGÍA Y FAMILIA

# **PERCEPCIONES DE DIRECTORES/AS DE ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES ACERCA DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN ENTRE FAMILIA Y ESCUELA**

MAGALY TAMARA GUTIÉRREZ TORO

Tesis para la obtención del grado de Licenciada en Ciencias Sociales con especialización en  
Familia

Profesora guía: Valentina Ilic Vigil

Profesora Co-guía: Camila Moyano Dávila

Santiago, Chile

2022

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia agradecer a Dios por guiarme en este camino difícil, también a mis padres por ser un pilar esencial en mi vida y por apoyarme durante toda la carrera.

También dar las gracias a todos los docentes de la carrera Ciencias de la Familia, especialmente al profesor Rodolfo Núñez por estar en cada momento que lo necesite y por creer en mí y en mis capacidades, al igual que Ana María Yévenes Ramírez a quién admiro y aprecio.

Mencionar también a la académica Camila Moyano Dávila primero por darme la oportunidad de participar de este proyecto Fondecyt, en segundo por sus recomendaciones y sugerencias que fueron un gran aporte para el mismo estudio.

Por último, mencionar a mi pololo Reinaldo Danna por apoyarme en todo y por la comprensión en esta última etapa de tesis.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	8
2. ANTECEDENTES	11
2.1 La integración de las tecnologías digitales en el sistema educativo	11
2.2 Tipos de uso de las tecnologías digitales en el sistema educativo	12
2.3 Plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuela	13
2.4 Accesibilidad y barreras para la comunicación digital entre familias y escuela	14
2.5 Estudios internacionales y nacionales sobre uso de plataformas digitales para la comunicación entre familia y escuela	16
2.6 La gestión de directores/as para la integración de tecnologías digitales en los establecimientos educacionales	20
2.7 Políticas públicas orientadas al acceso y uso de las tecnologías digitales	22
3. PROBLEMATIZACIÓN	24
4. JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA	27
5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	29
5.1 Pregunta principal	29
5.2 Preguntas secundarias	29
6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
6.1 Objetivo General	30
6.2 Objetivos Específicos	30
7. MARCO TEÓRICO	31
7.1 La percepción	31
7.2 La comunicación	33
7.3 La comunicación como elemento clave en la relación familia- escuela	35
7.4 Proceso de digitalización para la comunicación familia - escuela	37
7.5 La relación familia y escuela	41

7.6 El liderazgo de los/as directores escolares en el proceso de digitalización	45
8. MARCO METODOLÓGICO	48
8.1 Enfoque metodológico	48
8.2 Técnica de recolección de datos	49
8.3 Marco muestral y participantes	50
8.4 Estrategia de análisis	53
8.5 Procedimiento y aspectos éticos	54
9. RESULTADOS Y ANÁLISIS	56
9.1 Proceso de toma de decisión de integración de una plataforma digital	56
9.1.1 Necesidad de integrar una plataforma digital para comunicarse con las familias	57
9.1.1.1 Establecer una vía de comunicación para sostener la relación familia y escuela en Contexto pandemia	57
9.1.1.2 Eliminación brecha comunicativa	58
9.1.1.3 Las informaciones que se enviaban a través de la libreta de comunicaciones no llegaban a los padres/madres	59
9.1.2 Aspectos que valoraron los/as directores para la elección de la plataforma digital	61
9.1.2.1 Costos monetarios versus los beneficios que ofrece la plataforma digital	61
9.1.2.2 Diversidad de recursos que ofrece la plataforma digital para la formación y comunicación	63
9.1.2.3 Amigabilidad de la plataforma	64
9.2 Ventajas percibidas por parte de los/as directores acerca de la integración de las plataformas digitales para la comunicación entre familia y escuela	65
9.2.1 Instantaneidad de la comunicación entre familia y escuela	66
9.2.2 Evidencia de las comunicaciones entre familias y escuela	68
9.2.3 Acercamiento de las familias a la escuela	69
9.2.4 Mayor implicación de las familias en el proceso educativo de sus hijos/as	71
9.3 Limitaciones percibidas por los/as directores para la comunicación digital entre familia y escuela	73
9.3.1 Deficiente nivel formativo de los docentes en TICs	73
9.3.2 Falta de instrucción de las familias en el uso de tecnologías digitales	76
9.3.3 Reticencia a utilizar las nuevas tecnologías por parte de las familias	79

9.3.4 Falta de cultura digital	80
9.3.5 Falta de acceso de recursos digitales por parte de las familias	81
9.3.6 Inestabilidad de la conexión a internet en la escuela	83
10. Opiniones generales sobre las formas existentes de comunicación en los establecimientos educativos	84
10.1 Perspectiva de los/as Directores de la opinión de las familias sobre los canales de comunicación que existen en la escuela	85
10.1.1 Las familias valoran de manera positiva el control parental que les ofrece los canales de comunicación digital	85
10.1.2 Preferencia de canales de comunicación tradicionales por parte de las familias para comunicarse con la escuela	86
10.2 Opinión directores/as sobre canales de comunicación digitales	88
10.2.1 Preferencia de los/as directores por la comunicación mixta entre familia y escuela	88
10.2.2 Opinión negativa por parte de los/as directores sobre el uso de WhatsApp para comunicarse con las familias	89
11. CONCLUSIONES	92
12. BIBLIOGRAFÍA	99
13. ANEXOS	123
13.1 Anexo 1 : Pauta de entrevista	123
13.2 Anexo 2: Consentimiento informado	126

## RESUMEN

Ante la llegada de la pandemia ocasionada por el COVID -19, las direcciones de los establecimientos educacionales se vieron en la obligación de integrar herramientas digitales para sostener los vínculos entre la comunidad educativa, surgiendo con ello diversas dificultades para comunicarse digitalmente.

Con esta idea, emerge la necesidad de explorar la percepción de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela. Por ello, este estudio se basó en un diseño metodológico de tipo exploratorio-descriptivo y la información fue alcanzada a través de 7 entrevistas semi estructuradas de manera remota y analizadas mediante la Teoría Fundamentada.

La investigación dio como resultado, que existen limitaciones para el uso de las tecnologías digitales, las cuales no permiten la comunicación digital de manera eficiente entre las familias y la escuela. Sin embargo, los/as directores son agentes primordiales para paliar estas diversidades.

Se concluye además que el uso responsable de las plataformas digitales, convierte a estas herramientas en un recurso poderoso que beneficia el desarrollo de las habilidades comunicativas, de cara a una relación más cercana entre la escuela y las familias a favor del aprendizaje de los y las estudiantes. Finalmente, en base a las percepciones de los/as directores, se sugiere continuar impulsando acciones formativas en TICs para los docentes y familias, además de promover la cultura digital en los entornos educativos para mejorar la comunicación.

## **Abstract**

With the arrival of the pandemic caused by COVID-19, the educational establishments' directors were obliged to integrate digital tools to sustain the links between the educational community, which led to various difficulties in communicating digitally.

With this in mind, the need arises to explore the perception of principals of basic education schools of subsidized private administration in the Metropolitan Region about the digitization process for communication between families and schools. Therefore, this study was based on an exploratory-descriptive methodological design and the information was obtained through 7 semi-structured interviews conducted remotely and analyzed using Grounded Theory.

The research found that there are limitations to the use of digital technologies, which do not allow for efficient digital communication between families and the school. However, principals are key agents to alleviate these diversities.

It is also concluded that the responsible use of digital platforms turns these tools into a powerful resource that benefits the development of communication skills, with a view to a closer relationship between school and families in favor of students' learning. Finally, based on the perceptions of the principals, it is suggested to continue promoting ICT training actions for teachers and families, in addition to promoting digital culture in educational environments to improve communication.

## 1. INTRODUCCIÓN

La siguiente tesis se desarrolla en el marco de la carrera de Ciencias de la Familia de la Universidad Finis Terrae, para la obtención al grado de Licenciada en Ciencias Sociales con Especialización en Familia. Teniendo como objetivo principal explorar la percepción que tienen los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela. Esta tesis de pregrado se enmarca en el proyecto Fondecyt No 11200428 titulado “Tecnologías digitales de comunicación en educación: estereotipos y discriminaciones de profesores/as, padres, madres y estudiantes” cuya investigadora responsable es la académica Camila Moyano Dávila.

Debido a la pandemia ocasionada por el COVID- 19, se tomaron varias medidas a nivel país especialmente en el ámbito educativo, siendo una de estas el cierre de las instituciones educativas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020). Esta medida significó cambiar la educación presencial por la educación online, así como también se vieron obligados a buscar nuevas opciones para mantener y establecer la comunicación con las familias (Olguín et al., 2021).

Para algunas familias se consideró una dificultad la integración de una herramienta digital para comunicarse con los docentes, esto debido a que no contaban con los recursos tecnológicos necesarios, ni la formación en tecnologías digitales. Además, de que los docentes presentaban una limitada formación e incluso en algunos casos nula instrucción en TICs (Anthony-Newman, 2020).

Frente a estas dificultades que se presentan para lograr una comunicación digital efectiva, la labor de los/as directores es esencial, debido a que estos se ocupan de saber cuáles son las necesidades y posibilidades que tiene el establecimiento educativo, además de monitorear las necesidades de las familias (Fabres et al., 2015). En este sentido, son escasas las investigaciones relacionadas con la dirección como factor fundamental en la incorporación de las tecnologías digitales en los establecimientos educativos (Lorenzo y Trujillo, 2008; Miller, 2007; Sanz et al., 2010; Sosa y Valverde, 2015).

En definitiva, este trabajo busca ser un aporte al conocimiento sobre la realidad a la cual se ven enfrentados los/as directores acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuelas y la importancia de esta relación. Así como también relevar el rol de los/as directores como agentes importantes del sistema educativo para ser eficaces, lograr resultados de calidad, desarrollar los procesos de cambio y mejora en la integración de las herramientas tecnológicas en los establecimientos educacionales (Hepp et al, 2017).

La estructura de la presente tesis consta de los siguientes apartados, primeramente la introducción, luego se mencionan los antecedentes nacionales e internacionales más relevantes de la problemática estudiada, además de las políticas públicas que existen en Chile orientadas a las tecnologías digitales para la comunicación entre las familias y la escuela.

Por consiguiente, se justifica la relevancia del estudio. Posteriormente, se presentan las preguntas, objetivo general y específicos que orientarán al lector. A continuación se presenta el marco teórico, donde se mencionan diversos estudios realizados a nivel internacional como nacional, así como los elementos teóricos más destacados asociados con el presente estudio.

Finalmente, se expone la metodología utilizada en la investigación la cual tiene un enfoque cualitativo, asimismo, se explicita el tipo de investigación, el tipo de diseño,

variables de estudio, la población y muestra. Bajo la misma línea, se presentan los instrumentos para el estudio, describiendo las técnicas de análisis de los datos obtenidos, en este caso la recolección de datos fue a través de entrevistas semiestructuradas, y el análisis fue realizado a través de la Teoría Fundamentada, por último se exponen las conclusiones obtenidas y los hallazgos principales.

## **2. ANTECEDENTES**

### **2.1 La integración de las tecnologías digitales en el sistema educativo**

Las tecnologías digitales han crecido de manera exponencial y su utilización se ha expandido a nivel global. La conectividad avanzada en la actualidad llega a gran parte del mundo, gracias a la masificación de la utilización de teléfonos inteligentes, así como al fácil y rápido acceso a la información, a los medios sociales y a la entretención audiovisual (CEPAL, 2022).

La disrupción digital ha generado transformaciones en los modelos de comunicación, de las relaciones, interacciones y de consumo, que se ven reflejados en un mayor requerimiento de dispositivos, plataformas digitales, aplicaciones tecnológicas. Así como también de competencias digitales que son esenciales para el uso de tecnologías relacionadas. Lo que ha conllevado una intensificación en la implementación de las nuevas tecnologías en todas las esferas, especialmente en el ámbito educativo (CEPAL, 2022).

Bajo esta línea el sistema educativo ha venido transformándose de manera progresiva, desde la implementación de plataformas digitales hasta el establecimiento de una cultura digital al interior de las escuelas (Bernal y López, 2016). La integración universal de las tecnologías digitales en los sistemas educacionales de América Latina y el resto del mundo es un fenómeno social que busca fomentar, entre otros efectos, la alfabetización digital y las competencias tecnológicas tanto de docentes como de los y las estudiantes (Organización para la cooperación y el desarrollo económico [OCDE], 2015).

Estos procesos de integración de las tecnologías digitales que venían ocurriendo y evolucionando de forma continua se vieron masificados como resultado de la pandemia causada por el virus COVID-19 (Ramírez, 2020). Puesto que la crisis sanitaria obligó a los

establecimientos educacionales a nivel mundial, a transformar la mayor parte de las prácticas cotidianas de la comunidad escolar, transitando de una educación presencial a una online (García, 2021a).

En Chile, en tanto a partir del 16 de marzo hasta el término del año académico 2020, los y las estudiantes tuvieron que trasladar la educación de un espacio presencial a uno virtual, esto debido a la cuarentena total. Este pasar de un espacio presencial a un entorno digital incitó al uso de distintas plataformas y aplicaciones digitales tanto para la enseñanza como para la comunicación, volviéndose estas herramientas digitales parte esencial de las actividades en entornos virtuales (Prendes y Cartagena, 2021). Por lo tanto, la variedad de herramientas digitales para la enseñanza y para la comunicación entre las escuelas con las familias aumentaron de forma considerable, así como también la frecuencia del uso de estas (CEPAL, 2022).

## **2.2 Tipos de uso de las tecnologías digitales en el sistema educativo**

Según Santiago et al. (2016) existen posibles alternativas en cuanto a los tipos de usos que se les da a las herramientas digitales en los establecimientos educacionales, tres de ellas hacen referencia por una parte, a la mejora de los procesos de gestión, ya sea para subir calificaciones o actas e incluso para tomar asistencia. En segundo lugar, están las tecnologías digitales que se utilizan para mejorar la comunicación de los establecimientos educativos con las familias, ya sea para entregar información, boletines o avisos. Por último, se encuentra el uso para la mejora de los procesos académicos para el aprendizaje y la enseñanza, en donde los docentes envían contenidos, actividades, evaluaciones a los y las estudiantes a través de distintas plataformas digitales (Santiago et al., 2016).

Los distintos usos que tienen hoy en día las tecnologías digitales, permiten que las familias puedan ser partícipes de la formación de sus hijos e hijas, además de mejorar la alianza entre la familia y la escuela (Bergman y Chan, 2021).

En definitiva, este estudio se enfocará en la utilización de las plataformas digitales para la comunicación entre familia y escuela. Debido a que ante el contexto de pandemia los sistemas educativos han buscado diversas alternativas digitales para establecer la comunicación con las familias, surgiendo con ello diversas barreras (García, 2021b).

### **2.3 Plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuela**

En el contexto de crisis sanitaria las escuelas y familias han tenido que enfrentarse a los diversos desafíos producto de este escenario. El primer desafío enfrentado por los establecimientos educacionales en contexto pandemia demandó poder reconstruir un vínculo a través de una vía de comunicación con las familias (Olguín et al., 2021).

Frente a este contexto de pandemia las herramientas digitales se convirtieron en los soportes para establecer la comunicación y los vínculos al interior de las comunidades educativas. Siendo uno de los grandes retos del sistema educacional la comunicación que se genera entre las familias y escuelas a través de las plataformas digitales, puesto que esto conlleva a que las familias se involucren o no en lo que respecta a la enseñanza de sus hijos/as (Aguilar, 2020).

Según Ballesta y Cerezo (2011), evidencian que las familias de estudiantes de educación infantil y primaria muestran un alto interés por integrar y utilizar las tecnologías digitales para comunicarse con los establecimientos educacionales, considerando que es una herramienta útil para recibir o entregar información de la escuela y/o de su hijo/a.

Simultáneamente, las familias presentan una actitud de compromiso y de interés en obtener formación en TICs en los propios establecimientos educativos a los que asisten sus hijos/as.

En cuanto, a los docentes estos valoran de manera positiva la utilización de las plataformas digitales, puesto que consideran que estas permiten promover los aprendizajes de los y las estudiantes; y por otra parte, las familias logran conocer la cotidianidad de sus hijos/as en los establecimientos educacionales, lo que permite una mayor participación y colaboración eficaz entre ambas instituciones (Maciá, 2016).

Frente a estas actitudes, opiniones y creencias sobre la integración de las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales, el rol del director/a cobra relevancia como agente de cambio e innovación en su establecimiento educacional, ya que estos son fundamentales para instaurar un ambiente favorable para la integración de las tecnologías digitales (Glasserman et al., 2016).

Expuesto lo anterior resulta relevante investigar ¿Cuál es la percepción que tienen los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela?

#### **2.4 Accesibilidad y barreras para la comunicación digital entre familias y escuela**

El contexto de pandemia ha sido difícil y desafiante para los docentes como las familias, puesto que el buscar reconstruir el lazo entre familia y escuela a través de herramientas digitales ha implicado diversas dificultades. Entre estas, se encuentra la falta de acceso, la poca o nula experiencia, la falta de formación y conocimientos en el uso de tecnologías digitales de los docentes como de las familias, así como también la situación de vulnerabilidad de las familias (Oliveira y Junior, 2020).

Ante este panorama, el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera et al. (2020) reveló que un 80% de los docentes requiere de al menos una acción formativa para utilizar herramientas digitales, debido a la falta de conocimientos del uso de TICs. Encontrándose Chile en la categoría más baja a nivel latinoamericano respecto a la falta de instrucción de los docentes en el empleo de tecnologías digitales (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2020).

En cuanto, al acceso a las tecnologías digitales, la encuesta “Mirada Docentes” evidencia que por lo menos un 60% de los educadores encuestados mencionan que requieren ayuda para el acceso a internet o a recursos digitales, siendo los docentes del medio rural quienes en mayor medida los necesitan, al igual que los docentes de establecimientos educacionales municipales y de liceos técnicos profesionales (Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera et al., 2020).

Revelándose así que la brecha digital entre los establecimientos que reciben aportes públicos y los particulares aumentó tras la pandemia. Esta brecha concierne tanto a la limitación en el acceso a las herramientas digitales como a la falta de habilidades y desconocimiento acerca del funcionamiento de estas, de modo que las personas que la sufren no pueden aprovechar los beneficios que conllevan y terminan siendo víctimas de un incremento de la desigualdad (Cortés et al., 2020).

En este sentido, en Chile los docentes de establecimientos educacionales particulares pagados y subvencionados son quienes mayormente utilizan los recursos y herramientas digitales para la comunicación con las familias a diferencia de los establecimientos educacionales municipales quienes en menor medida las usan (Instituto de informática educativa de la Universidad de la Frontera et al., 2020).

Por otro lado, otra de las dificultades que se evidenciaron en el contexto de la pandemia fueron que las familias no poseían una adecuada alfabetización digital, además de

tener un bajo nivel formativo, viven en zonas geográficas rurales o sencillamente no tienen acceso a internet o la conexión es inestable (Campoverde y Encalada, 2021).

En suma, la falta de familiaridad con la cultura digital por parte de los docentes como de los padres y madres, ha generado un impedimento en el desarrollo de una sociedad digital igualitaria (Calle et al., 2022).

## **2.5 Estudios internacionales y nacionales sobre uso de plataformas digitales para la comunicación entre familia y escuela**

Internacionalmente, en el último tiempo las investigaciones en relación al uso de las tecnologías digitales para la comunicación y relación entre las familias y escuelas han ido en aumento. En esta línea, destaca la investigación realizada por Pire (2020), la cual fue realizada en Argentina en pleno auge de la pandemia. Este estudio tuvo como objetivo principal describir la relación entre la escuela y la familia durante el período de educación online producto de la pandemia COVID-19. Por ello, se crea un instrumento para evaluar las relaciones entre la escuela y la familia en el contexto de pandemia, donde se toma en cuenta tres dimensiones esenciales: comunicación, participación y escenario tecnológico.

Los principales hallazgos arrojaron que se aprecia una falta de formación por parte del establecimiento educacional, acerca de cómo los padres/madres deben desplegarse en el escenario digital y cómo pudieran estos participar de manera colaborativa en la formación escolar de sus hijos e hijas. El autor concluye que sí existe una intención por parte de los establecimientos educativos de fomentar la comunicación con los padres/madres, a pesar de que en el transcurso de la pandemia se han evidenciado formas que no apuntan a una comunicación positiva entre la escuela y las familias (Pire, 2020).

También, es relevante mencionar el estudio realizado por Urías et al.(2017) este fue desarrollado en México. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, reconociendo las subjetividades de los docentes con respecto a los beneficios que ofrece a las familias de los y las estudiantes el manejo de las tecnologías digitales, así como, las aplicaciones educativas para fomentar su utilización por los padres/madres. Dentro de los hallazgos principales se obtuvo que el acceso y manejo de las tecnologías digitales no solamente beneficia la comunicación entre las familias y la escuela, sino que además resulta como una manera que tienen las familias para poder acompañar y apoyar de mejor forma en los procesos de formación de sus hijos e hijas, puesto que el conocimiento que manejan las familias sobre la utilización de herramientas digitales permite llevar a cabo un acompañamiento de manera participativa.

En este orden de ideas los beneficios de la formación de familias en la utilización de las tecnologías digitales tienen un doble efecto, por un lado reforzar la comunicación familia-escuela y por otro lado enriquecer el acompañamiento de las familias en cuanto a las responsabilidades escolares de los y las estudiantes (Urías et al., 2017).

Otro estudio relevante en relación a los procesos comunicativos entre la familia y la escuela es el de Ramírez y Vera (2020) titulado “Transformación de las dificultades comunicativas entre familia y escuela a través del uso de Tics para el fortalecimiento de la corresponsabilidad familiar”, investigación realizada en Colombia. La cual el objetivo general era “formular e implementar una estrategia basada en el uso de las Tics que permita transformar las dificultades comunicativas entre familia y escuela” (Ramírez y Vera, 2020, p.123).

Dentro de los hallazgos principales uno de los aspectos fundamentales evidenció que el uso de los medios de comunicación a través de las tecnologías digitales fortalece la

relación familia - escuela. Logrando establecer una comunicación constante venciendo las limitaciones que se presentaban y al mismo tiempo fortaleciendo las acciones de corresponsabilidad familiar en el proceso de formación de los niños/as (Ramírez y Vera, 2020).

Por otra parte, Ramírez y Vera (2020) indican que a pesar de los avances tecnológicos que califican esta época y al fácil acceso que tienen las personas a las distintas plataformas y aplicaciones digitales que se utilizan como vías de comunicación, algunas familias no poseían los conocimientos ni la formación que les facilitara el manejo de estas herramientas tecnológicas.

Cabe destacar el estudio de Macià (2016) titulado: “La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria”, realizado en España. El objetivo principal fue analizar qué canales de comunicación se utilizan entre padres/madres y docentes. Dentro de los hallazgos de esta investigación se obtuvo que la comunidad educativa valora de forma positiva las plataformas digitales como las páginas web de las instituciones educativas o los blogs como vía de comunicación entre las familias y la escuela. Tanto padres/madres como los docentes coinciden en que es como una apertura de los establecimientos educativos hacia las familias.

Los docentes consideran estas vías de comunicación una oportunidad de mostrar su trabajo a las familias y así mejorar la perspectiva que éstas mantienen acerca del establecimiento educativo y del proceso educativo. Asimismo, los padres/madres opinan que estas herramientas tecnológicas les posibilitan ver y entender la cotidianidad de sus hijos/as dentro del aula desde la distancia y les muestra aspectos que anteriormente ignoraban (Macià, 2016).

En Chile, es significativo el trabajo de Guerrero et al. (2020), quien desarrolló un estudio titulado: “De clientes a colaboradores: Imaginarios colectivos de equipos directivos

sobre familias en contexto de pandemia”, “el propósito de este estudio fue conocer los imaginarios colectivos de los equipos directivos sobre la relación de las familias y las escuelas en contexto de crisis sanitaria” (Guerrero et al., 2020, p.1).

Esta investigación fue basada en un estudio de caso comparativo el cual fue empleado en cuatro escuelas públicas de la Región Metropolitana. Pese a que la tecnología digital no fue el foco central de este estudio en sus resultados sí existieron evidencias sobre su importancia, arrojando que las nuevas vías de comunicación que se establecieron con las familias en el transcurso de la pandemia, fueron a través de diversas plataformas digitales como WhatsApp. Otro aspecto que se develó es la nueva cercanía de los/as directores de los establecimientos educacionales con la realidad social y familiar que enfrentan los y las estudiantes, lo cual ha forjado una mejor relación entre las familias y escuela (Guerrero et al., 2021).

Otra investigación es la realizada por Rivera et. al (2021), que tuvo como objetivo principal describir el paso de una docencia presencial a una educación remota de emergencia y las dificultades que presentó esto para los docentes de la Universidad Arturo Prat (UNAP) de Chile, en cuanto a la utilización de las tecnologías digitales disponibles para el avance de las actividades lectivas en el contexto de crisis sanitaria; se abordó desde un enfoque cualitativo.

Dentro de los hallazgos principales en esta investigación se muestra que los docentes han cambiado el modelo de educación presencial a lo online, creando con esto la aplicación de un nuevo formato docente digital donde se han visto enfrentado a diversas dificultades. Además, se evidencia un uso de las tecnologías digitales de forma diferenciada según tramos etarios de los docentes. También, se muestra el papel estratégico e indispensable de la tecnología digital en la praxis de la docencia en el contexto de pandemia (Rivera et al., 2021).

Es pertinente mencionar los resultados de esta investigación porque evidencia las dificultades a las cuales se han visto enfrentados los docentes en el contexto pandemia frente al uso de las tecnologías digitales, donde esto es una de las limitantes para la comunicación con las familias y los y las estudiantes.

Por otra parte, la investigación de Villalobos (2021) la cual tuvo como objetivo primordial indagar en la modalidad de trabajo y percepción del profesorado de primer ciclo de Chile sobre la educación remota. Como resultados de este estudio se evidencian preocupaciones por parte de los docentes, debido al acceso desigual a internet por parte de las familias chilenas. Asimismo, los docentes refieren que utilizan de forma habitual plataformas y aplicaciones digitales para comunicarse con los estudiantes y apoderados/as, aunque estos mencionan que prefieren formas de comunicación tradicionales, como la interacción cara a cara.

Los datos generados por este estudio constituyen un referente que aportan nociones a la presente investigación. Evidenciando las dificultades a las que se ven enfrentadas las familias chilenas en relación al acceso de las tecnologías digitales, lo que impide lograr la comunicación digital entre familias y escuelas de educación básica. Así como también evidencian las preferencias de los docentes en cuanto a las formas de comunicación con las familias (Villalobos, 2021).

## **2.6 La gestión de directores/as para la integración de tecnologías digitales en los establecimientos educacionales**

En cuanto a la incorporación de herramientas digitales dentro de los establecimientos educacionales, los/as directores son quienes tienen un rol fundamental, puesto que estos son los que intervienen de manera directa en la toma de decisión con respecto a la integración de herramientas digitales (Salinas, 2004).

De acuerdo con DuFour et al. (2010) el liderazgo escolar es tomado en cuenta como esencial para la integración de la educación online y el análisis de la institución. Asimismo, es un elemento clave en la estrategia de alfabetización digital de los establecimientos educacionales. Por tanto, el desafío de integrar las tecnologías digitales en el sistema educativo implica incluir cambios en las mallas curriculares, renovar la infraestructura tecnológica y tomar decisiones que influyan de manera directa a los docentes y a los y las estudiantes.

Bajo esta línea los/as directores escolares son fundamentales para instaurar un ambiente propicio para la integración de las tecnologías digitales, y como antiguos docentes, tomar en cuenta los factores que son esenciales para tomar decisiones. Así como también para orientar a los docentes, además de los trabajadores del área administrativa y a los y las estudiantes en la elección y uso adecuado de las herramientas tecnológicas con la finalidad de ayudar a cumplir los objetivos de aprendizaje y comunicación (Glasserman, 2015).

Según Blignaut et al. (2010) indica que los/as directores chilenos en comparación con otros países, tienen perspectivas pedagógicas más bien tradicionales, pero están de acuerdo con integrar tecnologías digitales en los establecimientos educacionales, ya que estas son relevantes para lograr ciertos objetivos académicos, como mejorar la productividad o ejercitar habilidades digitales.

En consecuencia, estas actitudes positivas pueden ser traducidas en ciertas medidas concretas tomadas por los/as directores tales como, por ejemplo, crear instancias de capacitación para los docentes en el uso de herramientas digitales. Puesto que si hay motivación y liderazgo de quienes dirigen los establecimientos educacionales, la integración de plataformas digitales resulta ser exitosas y eficaces (Agencia de Calidad de la Educación, 2020).

A pesar de que los/as directores tienen un rol esencial en la toma de decisión sobre la integración de herramientas digitales, hay escasa información de cómo se va desarrollando el proceso de toma de elección, de qué factores influyen para elegir o no una plataforma digital sobre otra, si esta toma de decisión es individual o en conjunto con el equipo directivo (Sosa y Valverde, 2015).

Así pues, se hace indispensable enfocar el presente estudio acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familia y escuela desde la perspectiva de los/as directores, buscando describir los procesos de toma de decisión sobre qué plataforma digital utilizar para la comunicación entre familia y escuela, asimismo identificar las ventajas y las limitaciones sobre la integración de estas herramientas tecnológicas.

## **2.7 Políticas públicas orientadas al acceso y uso de las tecnologías digitales**

Desde 1992 el Estado chileno se ha enfocado en generar e implementar políticas públicas, programas y proyectos orientados a expandir la utilización de las tecnologías digitales y facilitar el acceso a internet. En esta línea durante el mismo año se implementó el Programa Enlaces, el cual tuvo como objetivo principal incorporar en los establecimientos educacionales el acceso a internet, recursos digitales, infraestructura, formación del profesorado y llevar a cabo apoyo metodológico (Enlaces, 2004) Este programa, potenció de manera significativa el acceso y uso de las tecnologías digitales a nivel país (Sánchez y Salinas, 2008).

En este sentido, desde el año 2006, un 92% de los establecimientos educacionales de administración pública en Chile cuentan con la infraestructura adecuada para que tanto los y las estudiantes como los docentes puedan acceder a las tecnologías digitales (Foro Económico Mundial 2015, como citado en Hepp et al., 2017).

No obstante, investigaciones realizadas en la Universidad de Chile en el año 2010 en el programa “Lean Aprendizaje” constató que pese a los progresos tecnológicos en los centros educacionales, el 78% de los establecimientos estudiados con el Sistema Integrado del Proyecto Enlaces, arrojó que los docentes no contaban con las herramientas indispensables y presentaban debilidad en utilizar herramientas tecnológicas y software educativos (Farías y Vivanco, 2016).

Por otra parte, en el año 2018 en el gobierno de Sebastián Piñera, para disminuir la brecha digital se permitió de manera excepcional que las escuelas municipales como las subvencionadas particulares a través del dictamen N°47, puedan ocupar los recursos monetarios que les otorga la Ley de subvención (SEP) en la adquisición de software, hardware y servicios de carácter tecnológicos; esto ha permitido la implementación de plataformas digitales no solo para el aprendizaje sino también para la comunicación de las familias con las escuelas en el marco de la pandemia por COVID-19 (Superintendencia de Educación [Supereduc], 2018).

En esta línea, en educación parvularia en el contexto pandemia se implementó la aplicación “Contigo Juego y Aprendo”, esta herramienta es administrada por la Subsecretaría de Educación Parvularia del Ministerio de Educación de Chile. Esta consiste en una serie de recursos educativos para promover experiencias en torno al juego, la cual cuenta con un canal de comunicación entre familia y jardín infantil, lo que permite tener una vía de comunicación institucional entre ambas esferas posibilitando el envío de información, experiencias de aprendizaje y sugerencias (Ministerio de educación [MINEDUC], 2021a). Como primera etapa, tuvieron acceso a esta función todas las comunidades educativas de jardines pertenecientes a los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y a sostenedores que concentraban mayor matrícula. Desde el año 2021 el acceso es universal, es decir, que es para todos los jardines infantiles vía transferencia de fondo (MINEDUC, 2021a).

En suma, a pesar de que Chile cuenta con las condiciones materiales imprescindibles para poder disminuir la brecha de acceso a las tecnologías digitales, los establecimientos educacionales han sido, en mayor medida, receptores de políticas públicas de integración de herramientas digitales, donde el interés principal ha sido mejorar el acceso a internet e infraestructura de estos (hardware, softwares, App), de modo que se ha dejado de lado el desarrollo de habilidades digitales tanto de las familias como de los docentes (Cabello y Claro, 2017).

### **3. PROBLEMATIZACIÓN**

Debido al escenario de pandemia, obligó a nivel mundial a que se buscarán distintas opciones que permitieran sostener labores de enseñanza y aprendizaje. Además, para poder establecer la comunicación y fortalecer los vínculos con los padres y madres (CEPAL, 2020).

Bajo esta línea, se presentan innumerables desafíos, problemáticas y/o tensiones en esta nueva realidad virtual, especialmente en la comunicación digital entre las familias y la escuela. Frente a este contexto de crisis sanitaria, se evidenció la falta de desconocimiento acerca del uso de las herramientas digitales por parte de los padres/madres como una de las trabas para poder comunicarse digitalmente y ser partícipe en la dinámica escolar de sus hijos/as, debido a que poseen un limitado capital cultural acerca de la utilización de las tecnologías digitales (Pire, 2020). Así como también se constató que en algunos casos no se

contaba con los recursos tecnológicos necesarios, además de no tener conexión a internet estable (Campoverde y Encalada, 2021).

Por tanto, producto del analfabetismo tecnológico de padres y madres en algunos casos puede influir en el desarrollo personal de estos, además de que sus hijos/as presenten problemas de rendimiento escolar. Este problema es sin duda un factor que afecta a que niños, niñas y adolescentes abandonen sus estudios, además de que presenten bajo rendimiento escolar, entre otros (Campoverde et al., 2021).

Otra de las barreras que surgieron para poder comunicarse digitalmente, fue la falta de formación en TICs por parte de los docentes, a pesar de que éstos tuvieran acceso a internet (Arancibia et al., 2020).

En consecuencia, la situación de las familias como de los docentes, ha conllevado a exacerbar las desigualdades en la esfera de la formación y acceso a las tecnologías digitales, debido a que estas no han podido llegar a todos por igual (Calle et al., 2022). “Existen grandes brechas tecnológicas, con altos niveles de desigualdad entre segmentos socioeconómicos, grupos etarios, personas educadas y analfabetas” ( Ferrada et al., p.152, 2021).

Por otro lado, se ha evidenciado que se ha acrecentado la brecha digital, debido a que los docentes de establecimientos educacionales privados y subvencionados utilizan en mayor medida las diversas herramientas tecnológicas para comunicarse digitalmente con las familias a diferencia de los municipalizados (Instituto de informática educativa de la Universidad de la Frontera et. al., 2020).

En la actualidad, faltan programas o políticas públicas orientadas a la digitalización para la el proceso comunicativo entre las familias y la escuela, para que tanto las familias como los docentes tengan no solo el acceso a los recursos digitales sino también al

conocimiento adecuado para utilizar las diversas plataformas tecnológicas y lograr una comunicación digital efectiva (Cabello y Claro, 2017). En consecuencia, la incorporación de las tecnologías digitales para la comunicación entre las familias y escuela se ha convertido en uno de los puntos de discusión de la comunidad educativa tanto en el ámbito internacional como nacional (Gropello, 2020).

Por último, cabe destacar que los/as directores tienen una labor esencial a la hora de promover e integrar las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales, debido a que estos en su rol de líder buscan saber cuáles son las necesidades y posibilidades que tiene el establecimiento educativo, además de monitorear las necesidades, opiniones y creencias de las familias (Sosa y Valverde, 2015; Fabres et al., 2015).

Lo señalado anteriormente conlleva a formular la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción que tienen los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela?. En este sentido, se plantea como objetivo general explorar la percepción que tienen los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela.

#### **4. JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA**

La necesidad de realizar este estudio radica en la idea de que en hoy en día nos encontramos en una época de grandes transformaciones en el mundo de las comunicaciones y más aún en este tiempo de pandemia, invita a reflexionar sobre el uso de las plataformas tecnológicas y la integración de las tecnologías en el ámbito educativo (Basogain y Olmedo, 2020).

Ahora bien, se ha evidenciado frente a esta aceleración de integración de tecnologías digitales, barreras de acceso y uso en torno a la comunicación digital entre las familias y los docentes, puesto esto ha conllevado a exacerbar las brechas digitales (Campoverde y Encalada, 2021).

De hecho, la comunicación que surge entre los docentes con las familias es guiada por los/as directores, por esto es primordial el trabajo de las direcciones de los establecimientos educacionales en los procesos de digitalización al igual que su percepción y opinión de este proceso (Olguín et al., 2021).

Por ende, explorar la perspectiva de los/as directores en este estudio es relevante, ya que en su rol de líder, estos se ven obligados a conocer e intervenir sobre las actitudes, opiniones, motivaciones y conductas de los docentes acerca de los procesos educativos, especialmente en la integración de las tecnologías digitales para la comunicación entre las escuelas y las familias como promotoras de transformación e innovación educativa (Yukl, 2002; Bush y Glover, 2003).

Por otra parte, se puede evidenciar que actualmente existen diversas investigaciones a nivel internacional sobre las tecnologías digitales enfocadas en las actitudes, creencias y opiniones respecto a la incorporación de las nuevas tecnologías en el sistema educativo para la enseñanza y aprendizaje desde la perspectiva de los distintos actores educativos.

Así mismo, se han focalizado en observar el nivel de alfabetización tecnológica de los docentes y estudiantes, así como también, sobre el proceso comunicativo digital entre familias y escuela. Sin embargo, en Chile existe escasa evidencia sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuelas, las ventajas que conlleva, así como las limitaciones que se originan a partir de la integración de las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales (Agudelo et al., 2018).

En Chile, se hace indispensable, por tanto, contar con más investigaciones que den cuenta de estos procesos de digitalización para la comunicación entre familia y escuela desde la mirada de los/as directores de los establecimientos educativos.

Desde la **perspectiva metodológica** se opta por un enfoque cualitativo, dado que permite identificar las subjetividades que emergen de los/as directores acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela. Puesto que el empleo de las herramientas cualitativas permite a la investigadora un acercamiento con la realidad cotidiana y local de los sujetos objetos de estudio con su sistema de significados y su relación cognitiva. De esta forma, se trata de explicar cómo los/as directores entienden y narran su percepción acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela (Rodríguez et al., 1996).

Por último, es relevante señalar, en cuanto a las **implicancias prácticas** que otorga la presente investigación, está busca aportar al entendimiento sobre la situación que viven tanto docentes como familias frente a las barreras para poder comunicarse digitalmente. Con el fin de disminuir las brechas digitales a través de políticas públicas y/o programas enfocados a capacitar al profesorado y familias en TICs, para favorecer así la comunicación y fortalecer los vínculos entre escuela y familias, donde los apoderados se sientan partícipes del proceso educativo de sus hijos/as (Lecumberri, 2021).

Ahora bien, se muestra la pregunta y objetivos que orientan el presente estudio.

## **5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Pregunta principal**

La pregunta que guía esta tesis es:

¿Cuál es la percepción de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela?

## **5.2 Preguntas secundarias**

1. ¿Cómo es el proceso de toma de decisión de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre qué plataforma digital utilizar para la comunicación entre familia y escuela ?
2. ¿Cuáles son las ventajas que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas?
3. ¿Cuáles son las limitaciones que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas?

## **6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1 Objetivo General**

Explorar la percepción de directores/as de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela.

## **6.2 Objetivos Específicos**

1. Describir los procesos de toma de decisión de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre qué plataforma digital utilizar para la comunicación entre familia y escuela.
2. Identificar las ventajas que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas.
3. Identificar las limitaciones que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas.

## **7. MARCO TEÓRICO**

Este apartado comprende al entramado teorizante y reflexivo el cual guarda relación con la perspectiva de los/as directores de establecimientos educacionales acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familia y escuela. Al respecto, se exponen estudios actualizados que se han desarrollado en el ámbito internacional como nacional, así

como también se muestran los elementos teóricos importantes relacionados a la temática de estudio.

Por lo cual, se profundizará acerca del ámbito familiar y educativo, además, de la interconectividad que se generan entre estos ámbitos, para comprender mejor las relaciones comunicacionales que se constituyen entre el ámbito familiar y educativo, a través de la integración de las tecnologías digitales.

## **7.1 La percepción**

Una de las disciplinas primordiales que se ha preocupado y realizado investigaciones acerca de la percepción ha sido la psicología, definiéndola como el desarrollo cognitivo de la conciencia, la cual reside en el reconocimiento y la hermenéutica para la confección de juicios en torno a las percepciones alcanzadas del entorno físico y social, en el que participan otros procesos mentales como la enseñanza, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994).

Sin embargo, (Vargas, 1994) expone que también la antropología ha estudiado la percepción, entendiéndose como la manera de comportarse que abarca el proceso de elección y creación simbólica a partir de la experiencia sensible, que tiene como límites las habilidades biológicas humanas y el desarrollo de las características innatas de los individuos para la producción de símbolos.

Es así como el término “percepción” se ha convertido en un tema de estudio por diversos investigadores; sin embargo, es a través del movimiento Gestalt que se ha considerado como una de las corrientes más sistemáticas y productivas en sus principios interpretativos, logrando mayor aprobación científica. Su génesis proviene de Alemania, surgiendo durante la primera década del siglo XX, con los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler (Yovera, 2021).

En cuanto, a la Teoría en sí la Gestalt alude a cómo los individuos perciben las imágenes, figuras, las palabras o representaciones que ayudan a entender un mensaje, esto significa como conciben en la mente los objetos habituales (Duero,2003). Al respecto, los psicólogos de esta corriente encontraron que las percepciones pueden perder su significado si están influenciadas por circunstancias que derivan en sentido global de la naturaleza de una situación. Estas no pueden ser disociadas del conjunto, ya que fuera de él, pierden todo su significado, de allí que, el mundo se percibe en totalidades unificadas y significativas(Estrada y Zuccarello, 2014).

Oviedo (2004), conceptualiza la percepción desde la contribución de la teoría Gestalt, la cual aporta a quienes la conceptualizan tomando en cuenta que la actividad mental, es un proceso esencial e inicial. Por lo tanto, los estados sensoriales no derivan del cerebro y las demás funciones psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otras, dependen del funcionamiento adecuado de los procesos de organización perceptual. Este fundamento científico, considera la percepción como una postura subjetiva, dado que los individuos observan el mundo desde su mirada, está también integrado no solo por los propios mecanismos de percepción sino también por su historia, su actitud y su motivación en cada circunstancia de su vida, de hecho, la información obtenida genera la elaboración de abstracciones asociadas a creencias, criterios, conocimientos, entre otros (Oviedo, 2004).

En suma, el presente estudio considera la definición desde la Teoría Gestalt que plantea Oviedo como guía para orientar y enmarcar la perspectiva desde la que se aborda el fenómeno.

## **7.2 La comunicación**

Las transformaciones que vive la sociedad coloca a la comunicación como epicentro y la convierte en un elemento primordial al momento de educar a las nuevas generaciones; es

relevante señalar que la comunicación se refiere al intercambio de ideas, conocimientos, mensajes e información, estableciendo una interacción entre personas de diferentes grupos sociales y culturas, a través de medios tradicionales como la radio y televisión, pero también recurriendo a otros medios como los digitales (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], s/f). Existen distintos autores que conceptualizan la comunicación:

Luhmann (1984) plantea que la comunicación es como una operación compleja, cuya unidad emergente se ordena así: una selección de "Información" (el tema, aquello sobre lo que se quiere expresar) es inicialmente procesada por un emisor (alter), quien selecciona un hacer en el mundo (Mitteilung) —una gesticulación, una locución oral, escrita, telecomunicativa mente difundida o codificada simbólicamente— para que sea observado por un determinado receptor (ego) hacia quien tal "actuación" es dirigida ( p. 195-196).

De acuerdo con lo expresado por (Van-Der, 2022), la comunicación se define como un proceso complicado donde dos o más personas se relacionan y entablan un intercambio de mensajes con códigos similares, tratando de comprenderse e influenciando en la aceptación de sus objetivos, mediante un canal que es una vía de soporte en la difusión de la información.

Por otra parte, se considera relevante lo señalado por (Fonseca et al., 2011), al manifestar que la comunicación es una cualidad racional y emocional propia del individuo, la cual nace de la necesidad del contacto con los otros a través de la interacción de ideas, con la finalidad de adquirir significados en función a sus experiencias previas por medio del mensaje que pretenden compartir. Las consideraciones anteriores, hacen referencia a una dinámica de integración que provoca en los individuos o grupos la interacción social, con la posibilidad de relacionarse, conocerse y comunicarse para compartir conocimientos y

experiencias, con resultados que influyen en los pensamientos y conductas personales de manera sistemática a través del tiempo, debido a los cambios continuos que ocurren en el proceso comunicacional.

Por esta razón, se comprende la importancia de la comunicación en la medida que aumenta la necesidad de progreso de las personas en sus actividades sociales; por considerarse una herramienta básica de utilidad práctica para la convivencia del ser humano, generalizada de múltiples maneras ya sea verbal o no verbal en la creación y entrega de la información (Gómez, 2015). De allí que, los docentes sean conscientes de la función educativa que cumplen los medios de comunicación y de la importancia de establecer una relación fluida entre la familia y la escuela.

Dentro del ámbito digital, la comunicación en la educación se traduce en el uso de las nuevas tecnologías que convergen en los medios, promoviendo la información a través de redes sociales, blogs y microblogs, incluyendo una serie de dispositivos presentes en la cotidianidad de la mayoría de los jóvenes como netbooks, celulares, tablets, mp3, entre otros; también, hace referencia a medios sociales que permiten crear y distribuir contenidos producidos por los propios usuarios mediante aplicaciones basadas en la web 2.0 (García y Pérez, 2020).

Por ello la transversalidad, que acompaña tanto en el ámbito comunicativo como educativo, tiene un alcance de innovación relacionado con la aplicación de las TICs, con el fin de ampliar las habilidades de los y las estudiantes y familiarizarlos con los códigos propios de los medios, en la selección y adecuado consumo de la información que se encuentra a su disposición.

### **7.3 La comunicación como elemento clave en la relación familia- escuela**

Dentro del vínculo que existe entre la familia y el establecimiento educativo la comunicación es un elemento clave, debido a que este ayuda a fortalecer y conservar esta alianza entre ambas esferas (Swick, 2003). Debido a que la comunicación compone el fundamento de una relación eficaz entre la escuela y la familia, para el desarrollo de estudiantes emocionalmente sanos, lo que favorecerá su bienestar y progreso académico (Gómez, 2015).

De allí que, (Gómez 2015) plantea que una comunicación fluida y efectiva entre los docentes y las familias es imprescindible para que exista colaboración y participación que se acrecentará en la medida que reconozcan la importancia de los contenidos transmitidos en la acción comunicacional. Esta complicidad durante la etapa de educación infantil es mayor a diferencia a cuando los y las estudiantes van en cursos superiores, en donde la comunicación y complicidad de los docentes con las familias va disminuyendo a medida que estos van creciendo (Gomáriz et al., 2017).

En este sentido, es fundamental para la colaboración entre la familia y la escuela, instaurar un vínculo fuerte entre la escuela y el hogar, a través de una comunicación efectiva (Gubbins y Otero, 2020) debido a que existen beneficios educativos directos hacia los y las estudiantes (Graham, 2005). Dentro de estos beneficios el hecho de comunicar e informar a los padres/madres acerca del rendimiento escolar de sus hijos/as y del trabajo escolar que estos realizan dentro del establecimiento educativo, puede generar un impacto positivo en el aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes (Van Poortlviet, 2018).

No obstante, para que este proceso comunicativo se lleve a cabo, se necesitan soportes de comunicación entre los centros educacionales y las familias, con la finalidad de notificar y dialogar (Garreta, 2012). Al respecto, Maciá (2016) menciona que los canales de comunicación no sólo deben existir formalmente, sino que también deben ser capaces de

otorgar y facilitar espacios de diálogo e intercambio de información, de tal manera que los docentes y los padres/madres puedan entablar una buena relación, desarrollando un sentido de comunidad y de pertenencia con el establecimiento educativo.

Además, Garreta y Maciá (2017) indican que la comunicación entre familias y docentes debe integrar y alimentar las dos categorías comunicativas; por un lado el modelo unidireccional y por el otro el modelo de comunicación bidireccional.

El modelo comunicativo unidireccional tiene como propósito informar de manera que los mensajes circulen en un solo sentido, por lo regular ocurre desde el establecimiento educacional a las familias, siendo las familias figuras receptoras (Garreta y Maciá, 2017; Palomares, 2015).

En cuanto a los medios de comunicación unidireccionales los establecimientos educacionales utilizan las circulares, así como también los paneles de anuncios, las páginas Webs institucionales y los blogs (Maciá, 2017).

Con relación a la comunicación bidireccional, refiere un diálogo interactivo entre docentes y padres/madres, es decir, que el receptor se convierte en emisor dejando de ser un sujeto pasivo para interactuar e intercambiar mensajes en ambas direcciones (Graham, 2005). En cuanto a los canales comunicacionales de tipo bidireccional, se reconocen las entrevistas personales, los informativos en la libreta escolar, los contactos informales, las reuniones grupales de apoderados presenciales, algunas plataformas digitales como WhatsApp y el envío de correos electrónicos (Maciá, 2017).

A juicio de Graham (2005) los docentes deben incorporar activamente ambas estrategias comunicativas para maximizar el intercambio de información con los padres/madres. Sin embargo, Redding (2006) estima que la comunicación en ambos sentidos entre la escuela y la familia es más eficaz cuando fluye de manera bidireccional. En una idea similar se sitúa (López et al., 2004), debido a que indica que para facilitar la

identificación de las familias con el establecimiento educacional, estas deben presidir de canales de comunicación que sean bidireccionales, para que estos puedan dialogar y crear acuerdos siendo más eficaz la comunicación entre estas dos esferas. Aunque, en la práctica son más frecuentes los medios informativos poco participativos y el desafío es la creación de comunicación horizontal e interactiva (Palomares, 2015).

#### **7.4 Proceso de digitalización para la comunicación familia - escuela**

En la actualidad nos encontramos insertos en la sociedad de la digitalización, donde la comunicación compone parte de este mundo tecnológico. Dentro de este mundo las tecnologías digitales se han vuelto un recurso de gran valoración a nivel educativo, por lo que a través de estas tecnologías digitales también se pueden encontrar diferentes herramientas de comunicación, las cuales se mencionan a continuación tales como WhatsApp y los blogs entre otras que se utilizan para la comunicación del establecimiento educacional con las familias (Gómez, 2015).

El proceso de integración de las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales ha abierto un abanico de posibilidades de comunicación y nuevas perspectivas para informar e implicar a las familias en la escuela. Convirtiéndose en la actualidad en un medio rápido y efectivo para la comunicación entre las familias y la escuela (Sánchez y Cortada, 2015).

Esto ha sido posible gracias a la invención de nuevos canales de comunicación, tales como las plataformas o aplicaciones digitales, las cuales permiten transmitir, distribuir y exponer los mensajes de forma rápida, donde los usuarios/as no sólo pueden expresarse de manera escrita, sino que también pueden expresarse a través de imágenes, audios, videos, hipertexto y animaciones (Sierra y Silva, 2019).

En cuanto a las plataformas digitales estas son infraestructuras digitales que facilitan la interacción de dos o más usuarios. Estas interacciones facultan a los individuos a intercambiar ideas, información y conocimientos, produciendo un predominio sobre la sociedad en el marco de los ambientes complejos y dinámicos (García, 2020).

En la actualidad las plataformas digitales se postulan como uno de los medios de comunicación más usados por las instituciones educativas para fomentar la innovación y la mejora, por lo tanto existen autores que creen que se ha sobrevalorado su relevancia por presiones sociales y conveniencia por parte de las empresas (Gutiérrez et al., 2010). Otros justifican la utilización de las tecnologías digitales en el sistema educativo por su contribución a la innovación metodológica, además de la alfabetización digital (Marqués, 2012).

A través de las distintas plataformas digitales, es posible la generación de espacios de comunicación, los cuales facilitan el acceso a las familias para que estas puedan saber lo que ocurre dentro de la escuela en el día a día, es decir, estas herramientas digitales facilitan la información de manera más rápida e integran a las familias en la educación de sus hijos/as (Mitchell, Foulger & Wetzel, 2009 ; Vázquez, López y Colmenares, 2014).

Según Linde et al. (2018) Gracias a las diversas plataformas digitales se establecen relaciones más igualitarias, más participativas y más democráticas. En una idea similar, Vázquez et al., (2014) plantea que la utilización de herramientas digitales para la comunicación conlleva ventajas tales como: ayudar a aumentar los grados de participación y colaboración por parte de las familias en los establecimientos educacionales y por ende, un acercamiento de las familias al centro educativo. A juicio de Aguilar y Leiva, (2012) las plataformas digitales son una herramienta para mejorar las relaciones entre ambas instituciones familia y escuela y acercar ambas culturas.

Además, Aguilar (2010), refiere que a través de ciertas plataformas como los blogs, Facebook y otras redes sociales, tanto padres como madres pueden ver cómo evoluciona la educación de sus hijos/as dentro del establecimiento educacional, donde además se les informa todo lo que sucede, qué actividades van a realizar los docentes, lo que necesitan, concretar citas, entre otras actividades; facilitando con ello la comunicación entre la familia y la escuela.

Asimismo, la comunicación que se da en estas plataformas digitales entre las familias y docentes se asocia con un mayor rendimiento académico de parte de los y las estudiantes y mayores expectativas educativas por parte de los padres y madres (Bouffard, 2008; Thompson, 2008). De igual manera, Carmona et al. (2017) plantea que las plataformas digitales ayudan a que las familias de nueva incorporación al establecimiento educacional o las familias extranjeras recién llegadas tengan un acceso rápido a la información relacionada con la escuela, así facilitando que estas familias puedan ser partícipes de la educación de sus hijos/as.

En cambio, Sánchez y Cortada (2015), plantean que los establecimientos utilizan las plataformas digitales con la finalidad de informar a las familias sobre lo que ocurre en la cotidianidad de sus hijos/as en el recinto educativo, desplazando de esta manera la participación de las familias en el proceso educativo de sus hijos/as a simples comentarios en blogs o redes sociales. Esto coincide por lo expuesto por Garreta (2015), quien explica que las vías de comunicación más usadas para la comunicación entre el establecimiento educativo y la familia son las páginas Web y los blogs y se utilizan estas herramientas tecnológicas más bien en su función de entregar información, y no para hacer partícipes a los padres/madres dentro de la formación educativa de los y las estudiantes.

Por otra parte, una plataforma digital que ha venido cobrando relevancia en la comunicación entre las familias y los docentes es el WhatsApp, esta aplicación de mensajería

instantánea posee algunas ventajas frente a la comunicación habitual de mensajería (SMS), tales como la no restricción de caracteres, mayor grado de funcionalidad, su gratuidad y la posibilidad de compartir información en multiformato (Vilches y Reche, 2019).

Esta herramienta, también posibilita que los docentes y padres/madres estén en contacto, permitiendo resolver dudas, intercambio de información, reuniones, cumpleaños, trabajos en equipo. No obstante, a pesar de estos usos tan beneficiosos, en varios casos se está pasando a circunstancias conflictivas. Entre estas se encuentran las críticas a la labor del docente, la difusión de rumores entre los apoderados que crean confusión (Chiquillo y Llopis, 2019). De hecho, Loscos (2015) manifiesta que cuando se usa adecuadamente el WhatsApp, puede ser un modo excepcional de comunicación entre los docentes y las familias.

Otra de las herramientas que se considera que tienen un gran potencial para beneficiar la colaboración y la comunicación compartida entre escuelas y familias del alumnado son los Blogs (Trujillo, 2014). En este sentido, Pavón (2013) menciona los blogs como una herramienta dinámica con virtudes diversas, entre las que se encuentra el facilitar la relación familia-escuela.

Cremades, Maqueda y Onieva (2016) refieren que en el caso concreto de herramientas digitales como WhatsApp Messenger u otras parecidas, los docentes deben preguntarse sus posibles prejuicios negativos ante el uso de estas, porque más allá de los riesgos, también pueden ser un recurso digital óptimo para la comunicación de los establecimientos educacionales con las familias.

También, las páginas Web institucionales son consideradas atractivas e importantes para dar a conocer la escuela a las familias. Aunque, pese a sus características de ser atractivas y que logran captar la atención de los usuarios/as, facilitar información y dar a conocer la institución en internet, su utilización no se expande y no se les concede la misma relevancia en los distintos niveles educativos ( Silven, 2021).

Otros autores como Cabello y Miranda (2020) manifiestan que se debe tener en cuenta que el hecho de disponer de canales digitales de comunicación, no implica por sí mismo que se mejore la comunicación entre las familias y escuela si a su vez no se emplean de forma regular y en condiciones de igualdad. Así pues, surgen ciertas limitaciones en la integración de las tecnologías digitales en el sistema educativo, donde se expone la falta de instrucción de parte de los docentes para utilizar las plataformas digitales, pero sin determinar la fuerza de influencia que este factor ejerce en la relación familia- escuela (Beneyto et al., 2013).

Los docentes advierten que existe desconocimiento y falta de habilidades acerca de la utilización de plataformas digitales por parte de las familias como elementos que obstaculizan el uso de estas herramientas para mejorar la relación familia-escuela (Sánchez, 2020). Por tanto, la brecha digital aparece como una de las posibles limitaciones para el empleo de las plataformas digitales para la comunicación de las familias con la escuela.

Por otra parte, Sánchez y Cortada (2015) plantean que la brecha digital tiene su génesis en la falta de conocimientos y habilidades por parte de las familias. Dentro de esta brecha también se encuentra la casi nula accesibilidad a las herramientas digitales (Heath et al., 2015). Debido a que no siempre cuentan con los recursos necesarios para entender las nuevas formas de comunicación, por lo que la brecha digital acentúa aún más las dificultades que atañe la educación de los niños/as en sus primeros años de formación (Cameselle, 2014).

Ciertamente, García y López (2020) mencionan que otras de las limitantes es el nivel sociocultural de las familias de los y las estudiantes, puesto que lo consideran en algunos casos como una barrera para utilizar las herramientas tecnológicas. Por otro lado, uno de los aspectos considerados es la voluntad, debido a que la gran mayoría de padres/madres y

docentes prefieren utilizar los canales de comunicación tradicionales, como las libretas de comunicación o las reuniones de apoderados (Macia & Garreta, 2018; Heath et al., 2015).

## **7.5 La relación familia y escuela**

Con el tiempo la familia ha sido reconocida como el centro de la sociedad (García et al., 2021). Asimismo, Segalen (1997) expone que la familia es un sistema primario, el cual dispone de un mapa conceptual de concepciones sociales. Desde la teoría ecológica, la familia se contempla como el ambiente con mayor significación para el proceso formativo y desarrollo de los individuos (Bronfenbrenner, 1986; Bronfenbrenner & Morris, 2007).

Además, la familia tiene un rol fundamental en las funciones que corresponde a la educación de los miembros que integran su núcleo familiar, potenciando a los individuos en su proyecto de vida desde una dimensión educativa (García et al., 2021). Es relevante contemplar el valor que tiene la familia, ya que es quien transmite los valores considerados universales, para lograr el bien propio y el de la sociedad; además, es en el núcleo familiar donde las personas adquieren los hábitos y buenas costumbres que forman su identidad y les permite una sana convivencia con los otros (Scola, 2012).

De allí que, la familia se convierte en el primer entorno natural donde los miembros que la conforman desarrollan su nivel emocional, físico, intelectual y social, de acuerdo con sus patrones de vida, por lo tanto, la escuela forma parte de ésta ardua labor, llegando a ser indispensable que ambas cooperen y se oriente hacia una educación integral (Biancorosso, 2020).

Ahora bien, los establecimientos educativos tienen una labor primordial en el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de aprendizaje. En estos espacios ocurren las interacciones pedagógicas e incorporan propiedades como: el diseño, proceso de

creación y desarrollo, ventilación, iluminación, colores, texturas, entre otras (MINEDUC, 2018).

De allí que, la existencia de los diferentes roles educativos que les corresponde ejercer a la escuela y la familia son independientes, sin embargo, complementarios entre sí, dado que la función de la escuela es instruir a los estudiantes desde la academia, mientras la familia cumple una labor de enseñar y transmitir una formación en valores (empatía, responsabilidad, honestidad, respeto) y/o espiritual de los hijos/as (Gubbins y Berger, 2002).

Por lo antes expuesto, la temática de la relación entre la familia y la escuela relevan la importancia de la incorporación de ambas esferas en la formación de los niños, niñas y adolescentes, siendo un elemento principal en términos de la educación de los niños/as en el involucramiento activo de la familia en la función pedagógica, así como el involucramiento activo de la escuela en la función formativa (Gubbins y Berger, 2002; Mosquera, 2019).

Dentro de este contexto, Mir et al. (2012) expone que la familia y la escuela son los entornos con mayor influencia en el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes, debido a que ambos pretenden favorecer el desarrollo integral y natural. En esta línea Razeto (2016) plantea que los lazos que existen entre la familia y la escuela son importantes mantenerlos, para esto ambas instituciones deben trabajar de manera conjunta para apoyar y orientar a los niños y niñas y adolescentes en su proceso educativo. Es por ello, que ambas instituciones son responsables de llevar adelante una relación cooperativa y participativa entre docentes, padres/madres y otros actores educativos, con la finalidad de compartir el compromiso de avanzar en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en conjunto con la participación de la familia en las diferentes actividades de la escuela, para fomentar su aprendizaje integral y hacerlo sostenible en el tiempo (Razeto, 2016).

En tal sentido, Bolívar (2006) señala que cuando los establecimientos educacionales trabajan en conjunto con las familias, son evidentes los beneficios, ya que los hijos/as mejoran su rendimiento académico y la institución educativa avanza en la calidad educativa. En la opinión de Garreta (2015) son diversos los beneficios en torno a la relación familia-escuela cuando existe una buena comunicación, participación y colaboración activa. Tal como el logro de aprendizajes y un buen comportamiento de los y las estudiantes (Epstein 2001; Deslandes 2004). Así como, se proyecta mejoras en las competencias de los miembros de las familias, docentes con actitudes positivas y una mayor democratización en los entornos educativos (Garreta, 2015).

Una idea parecida plantea Epstein y Sander (2000), reconocen que existe un impacto positivo en ambas instituciones las familias y escuela, debido al aporte en cuanto al desarrollo de apego escolar de los y las estudiantes con sus centros educativos, aumento de la autoestima de los niños/as, mejoras en el rendimiento escolar y en las relaciones estudiantes/familias, tomando en cuenta que los apoderados tengan una mejor una actitud frente a la escuela y, en consecuencia, se alcance una educación eficaz, colaborativa y de mayor calidad (Epstein y Sander, 2000).

Kñallinsky (2003) expresa que cuando existe colaboración entre la familia y escuela favorece de manera efectiva las áreas de cognición de los y las estudiantes, así como en áreas no cognitivas, como por ejemplo: ayuda a mejorar la asistencia regular a clases; a mantener una actitud de motivación en la realización de las tareas relacionados con la escuela. Esto significa que, los efectos positivos de esta relación son aprovechados por el centro educacional, la familia y por los y las estudiantes, creando un clima escolar dinámico y eficaz (Cowan, Bobby, St. Roseman & Echandia, 2002; Wyrick & Rudasill, 2009).

A juicio de García (2003) los beneficios que entrega la relación familia y escuela también influyen de manera positiva a los docentes, ya que estos se sienten satisfechos y

comprometidos con su labor. Además, de influir en la actitud de los docentes, esta relación contribuye a que los/as directores valoren el trabajo de los docentes.

Por último, cabe destacar que los padres y madres aumentan su entendimiento de la labor de los docentes, así como también comprenden su rol en el proceso educativo de sus hijos/as. Producto de esta comprensión, los padres/ madres aumentan su sentido de autoeficacia y presentan un mayor grado de motivación para proseguir con su propio proceso educativo, además tienen una mejor comunicación con sus hijos/as y presentan una mejor competencia en lo que respecta a la paternidad (García, 2003).

Estos argumentos, son coincidentes con lo planteado por Martínez et al (2010), quienes ponen de manifiesto que la colaboración entre las familias y los centros educativos, confirma que cuando los padres y madres participan de manera activa en el establecimiento educacional mejoran la calidad educativa, por lo que se considera que estos centros son más eficaces en el desempeño de su labor formativa. Asimismo, producto de esta colaboración activa entre padres/madres resulta en beneficios tanto para los directores/as, docentes como los y las estudiantes.

Sin embargo, Terrón et al. (2003), manifiesta que cuando falta la colaboración de los padres/madres y confianza entre ambas instituciones, se crea un clima negativo entre estos y producto de aquello elimina toda posibilidad de una comunicación positiva y efectiva. Además, expone que los padres/madres, no siempre colaboran y participan en la escuela, muchas veces estos no asisten a las entrevistas o a las reuniones de curso.

## **7.6 El liderazgo de los/as directores escolares en el proceso de digitalización**

Dentro del proceso de digitalización, los/as directores son actores fundamentales, debido a la gestión directiva que realizan y a la capacidad de establecer las acciones pertinentes en la toma de decisiones. Asimismo, el rol que cumplen es clave en la gestión del

cambio e innovación, principalmente en la implementación de los procesos asociados con las plataformas digitales. Debido a que cuanto mayor sea el compromiso del director/a con el proceso de innovación tecnológica, se incrementan las probabilidades de éxito en la integración de las tecnologías digitales en los centros de educación (ÍNTEGRA 2007, citado en Dominoni 2016). Dicho de otro modo, los directivos que ejercen su liderazgo en las instituciones educativas en la promoción de las tecnologías digitales generan mayor probabilidad de incorporación de manera satisfactoria (Miller, 2007; Tondeur et al., 2008).

Con respecto al liderazgo escolar, este es ejercido por los directivos en ámbitos donde se promueve la motivación, y los docentes desempeñan habilidades prácticas para lograr un impacto positivo que favorezca el aprendizaje de los y las estudiantes (Leithwood et al, 2006; Garay, 2008; Seashore Louis et al, 2010; Valenzuela y Horn, 2012).

Moyle (2006) indica que la labor de los líderes escolares es esencial porque origina las condiciones que hacen posible la accesibilidad, flexibilidad para integrar las herramientas tecnológicas en la cultura escolar del centro educativo (Area, 2010; Schrum y Levin, 2016). Así como también para comunicar a los docentes el entusiasmo y la dedicación que son necesarios para implementar diversas herramientas tecnológicas (Lorenzo y Trujillo, 2008; Sanz et al., 2010).

En esta línea, Polizi (2011) ha distinguido dos variables que influyen en la creación de estas condiciones para integrar las tecnologías digitales en los establecimientos educativos; por una parte, está la variable individual que consta en la capacidad y actitud de los líderes educativos en cuanto al apoyo del trabajo de los docentes y los y las estudiantes en los procesos de aprendizaje. Así como también sobre la valoración de las tecnologías digitales fundamentalmente en la enseñanza, por ejemplo: el desarrollo de habilidades determinadas para comunicarse de forma digital, una segunda variable es colectiva, que a diferencia de la

primera, integra una disposición grupal sobre lo que significa adoptar las tecnologías digitales al desarrollo del aprendizaje (Polizi, 2011).

Por otro lado, Barzaga et al. (2019) refiere al proceso de toma de decisiones para la integración de tecnologías digitales, donde menciona que esta es una labor de todos los miembros educativos, pero principalmente de los/as directores, dada la importancia de ser un proceso racional que admite determinar e implementar estrategias orientadas a maximizar la eficacia y eficiencia de las capacidades de los directivos para la toma de decisiones favorables para la escuela y sus miembros. Según Caiceo (2017) este proceso de toma de decisiones guarda una estrecha relación con el liderazgo, por cuanto su cumplimiento depende de este.

Las instituciones educativas realizan esta labor particular, enmarcada en la ejecución de acciones de índole individual y colectiva, con el foco en los objetivos comunes planteados por los establecimientos educacionales, es decir, la adecuada toma de decisiones para solucionar sus problemas. Este proceso abarca las capacidades y aptitudes inherentes a una persona u organización para elegir las alternativas correctas, con una visión clara en la selección de la mejor opción, que guarde relación con el marco de ejecución correspondiente, en beneficio de los miembros de la comunidad educativa en general y en consecuencia, del sistema educativo en su conjunto (Palacios et al., 2014). Para ello, se requiere del apoyo, la colaboración y participación del equipo de trabajo, conformado por los apoderados, los y las estudiantes y demás miembros educativos, con la finalidad de que la toma de decisiones sea considerada como un proceso de todos (Barzaga, 2019).

Durante el proceso de toma de decisiones intervienen diversos factores de características subjetivas: a) la habilidad de la persona responsable de decidir: de acuerdo a

sus experiencias anteriores; b) el nivel valórico de la persona encargada de resolver: es decir, accionar en función a sus principios desde hacer lo mejor y lo correcto (Briseño et al., 2015).

En definitiva, mediante este estudio se intenta acercarse a la realidad de los procesos de digitalización en las escuelas a través de la perspectiva de los/as directores escolares, los cuales tienen la responsabilidad en la organización y la gestión de los procesos educativos del establecimiento al que pertenecen, centrando la atención en los procesos de integración de las plataformas digitales para la comunicación como promotoras del cambio e innovación educativa. Los/as directores desde su liderazgo deben ser capaces de elegir los medios de comunicación para cumplir su objetivo el cual guarda relación con establecer y mantener una relación estrecha con las familias a través de medios digitales.

## **8. MARCO METODOLÓGICO**

En este apartado se describen las fases metodológicas, en las cuales se apoya la investigación, el mismo implica el diseño, la selección de la muestra, también se hace alusión al instrumento utilizado para la obtención de los datos y la estrategia de análisis.

### **8.1 Enfoque metodológico**

La presente investigación tiene como objetivo general explorar la percepción de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familia y escuela.

Por lo tanto, la tesis se desarrolla bajo el enfoque cualitativo, en sentido amplio se comprende que la investigación cualitativa estudia las cosas en su ambiente cotidiano, intentando entender o interpretar los fenómenos en términos de las significaciones que le otorgan los individuos (Flick, 2015). Esta metodología tiene “relevancia específica para el

estudio de las relaciones sociales, al referirse a hechos de la pluralización de los mundos vitales” (Flick, 2015, p.15).

A juicio de Parrilla (2000), alude que tiene importancia la subjetividad de los individuos en la construcción del mundo social, percibiendo así la realidad como diversa, variada. Por ello, implica investigar el mundo desde la mirada de los propios involucrados (Ameigeiras, 2006; Parrilla, 2000; Pujadas, 2002; Sandín, 2003; Taylor y Bogdan, 1992; Vallés, 1999).

Asimismo, el estudio se enmarca desde el enfoque interpretativo, dado a que su interés esencial va orientado a comprender el significado de las acciones de los individuos y de la vida social (Martínez, 2013). Es por esto que, nace el interés de comprender la realidad social desde la mirada de los mismos involucrados.

Es además, una investigación exploratoria/descriptiva, exploratoria debido a que el fenómeno propuesto ha sido poco estudiado. Asimismo, se señala como descriptiva, debido a que caracteriza un fenómeno indicando sus rasgos más distintivos o diferenciadores, así detallando sus propiedades (Cazau, 2006).

## **8.2 Técnica de recolección de datos**

Para el levantamiento de datos la técnica utilizada fue la entrevista online, debido a la crisis sanitaria que afecta hoy día al país, la cual dificulta realizar entrevistas cara a cara. Teniendo en cuenta que, “las técnicas de recolección de datos tanto on-line como off-line, son la llave para lograr una información comprensiva de las situaciones en estudio” (Orellana y Cruz, 2006, p. 221). Esta técnica es ventajosa principalmente en investigaciones descriptivas y en fases de exploración, debido a que facilita la obtención de las percepciones o subjetividades de los propios sujetos entrevistados (Bravo et al, 2013).

Las entrevistas fueron semiestructuradas en profundidad, en virtud que ha despertado un mayor interés en los investigadores, dada la posibilidad de manifestación de los entrevistados con sus puntos de vista de manera abierta y flexible, a diferencia de una entrevista estandarizada o un cuestionario (Flick,2015). Permitiendo así acceder a los significados más difíciles los cuales no se logran en una metodología cuantitativa (Patton, 2002). Estas se desarrollaron, mediante el uso de plataforma meet para la obtención de los datos que permitieron la construcción de la teoría para el logro del objetivo de estudio (Taylor & Bogdan, 1992).

### **8.3 Marco muestral y participantes**

El interés del estudio es realizar una investigación en profundidad en modo exploratorio-descriptivo sobre la percepción de directores/as sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuelas.

Los individuos a los cuales se les aplicaron las técnicas de investigación, fueron seleccionados en base al muestreo intencional o por conveniencia, esta es una técnica de muestreo no probabilística, la cual consiste en que los elementos a considerar para la muestra son elegidos bajo ciertos criterios del juicio subjetivo del investigador (Otzen y Manterola, 2017). Dentro de las ventajas que tiene este tipo de muestreo es que resulta fácil en la elección de la muestra, asimismo es un método económico y rápido para recopilar datos (Velasco y Martínez, 2017).

La muestra se estableció basándose en la selección de directores/as de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana. Estas instituciones educativas deben tener como requisito que utilicen una aplicación tecnológica para la comunicación entre las familia y escuela, exceptuando el email.

La investigadora en primera instancia buscó entre sus redes los individuos que cumplieran con los requisitos y quisieran participar del presente estudio. Por consiguiente, buscó los establecimientos educacionales de administración subvencionada particular de la región Metropolitana en la página del Mineduc, luego envió un correo invitándoles a ser partícipe del presente estudio. Así como también se buscó a través de redes sociales, tal como la página de Facebook DIRECTORES ESCOLARES CHILE.

### **Criterios de Selección de la muestra**

Para la elección de la unidad de análisis se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- Si el establecimiento educacional utiliza alguna plataforma digital para comunicarse con las familias, exceptuando el email.
- Si el establecimiento es de dependencia subvencionada.

Según datos entregados por la encuesta implementada por Instituto de informática educativa de la Universidad de la Frontera et. al (2020) el profesorado de establecimientos educacionales de administración particular y subvencionados son quienes mayormente utilizan los recursos digitales y plataformas para la comunicación.

Por otra parte, las escuelas subvencionadas a través del dictamen N° 47, pueden utilizar los recursos monetarios que les entrega la Ley de subvención en la adquisición de software, hardware y servicios de carácter tecnológicos, así como lo son las plataformas digitales y aplicaciones (Superintendencia de Educación, 2018) Es por esta razón la elección de escuelas subvencionadas particulares ya que tienen la posibilidad de implementar plataformas digitales bajo la ley de subvención (SEP) al igual que las escuelas municipales.

- Si el establecimiento pertenece a alguna comuna de la Región Metropolitana.

La dependencia de las instituciones educacionales permitió representar a la mayor parte de los establecimientos educativos de nuestro país. Según el estudio del Ministerio de Educación muestra los resultados obtenidos, en donde la matrícula total según región y

dependencia administrativa del establecimiento educacional, para el periodo 2020 existen 816.987 matrículas en dependencias educacionales subvencionadas particulares en la Región Metropolitana concentrándose la mayor parte de las matrículas en estas escuelas de la Región a comparación con las escuelas públicas quienes presentan 316.612 matrículas (MINEDUC, 2021b).

- Si el establecimiento educacional es de educación básica.

Este criterio se debe a que en los establecimientos educativos que imparten educación básica existe una mayor implicación de los padres/madres, lo que fortalece el vínculo familia y escuela. Por el contrario, en educación secundaria existe un evidente descenso de la presencia y participación de la familia en el proceso educativo de sus hijos/as (Vaccotti, 2017).

### **Características de los participantes**

La muestra incluye 7 directores/as residentes de la Región Metropolitana de Chile. Según el tipo de establecimiento educacional, todos son de administración particular subvencionada. En cuanto a las comunas donde se encuentran ubicados los establecimientos educacionales de educación básica corresponden a las comunas de Peñaflo, Renca, Santiago Centro, Huechuraba, el Bosque y Padre Hurtado tal como lo muestra la siguiente tabla, donde además se indica que plataforma utilizan para la comunicación con las familias.

ID Director	Comuna RM ( zonas urbanas)	Plataforma digital que utiliza	Desde cuando utiliza la plataforma
ID 01	Peñaflo	My school	2018
ID 02	Renca	Papinotas	2019
ID 03	Peñaflo	Papinotas	2022

ID 04	Santiago Centro	Webclass	2022
ID 05	Huechuraba	Papinotas	2021
ID 06	Padre Hurtado	Papinotas	2020
ID 07	El Bosque	Papinotas	2020

Fuente: Elaboración propia

#### **8.4 Estrategia de análisis**

El método que se usó para el análisis de las entrevistas fue la Teoría Fundamentada, la cual su fundamento epistemológico se basa en la relación entre un individuo que indaga la comprensión de un objeto a investigar a través de acciones y significaciones. Esta estrategia de investigación posee una técnica flexible, estandarizada que efectúa de manera simultánea la obtención y el procesamiento de los datos (Bonilla y López, 2016). Es útil, debido a que la teoría fundamentada “se basa en los datos, es más posible que genere conocimientos, aumenten la comprensión y proporcionen una guía significativa para la acción” (Strauss y Corbin, 2002, p. 22). Asimismo, releva el valor de la interpretación y busca explicar y predecir la realidad social, puesto que intenta realizar interpretaciones del mundo de los individuos a la vista de su propia perspectiva, considerando como objeto de estudio la acción humana (San Martín, 2014).

La Teoría Fundamentada tiene tres procesos para realizar el análisis, los cuales son la fase de descripción, ordenamiento conceptual y teorización. A través de estos pasos se busca desarrollar de manera provisoria teorías a través de la obtención de datos y codificación de estos mismos. Tal como se describe a continuación:

1. En primer lugar, en la fase de descripción se utilizó la codificación abierta y se clasificaron fragmentos de lo relatado por los/as directores escolares, para crear categorías y conceptos importantes relacionados a los objetivos de la presente investigación.
2. Luego, en la fase de ordenamiento conceptual se realizó una codificación axial, la cual se funda en vincular las subcategorías formadas en torno a un eje de significado o categoría, y de esta manera relacionar las categorías a sus propiedades y dimensiones. Para poder identificar los conceptos significativos de los datos, se llevó a cabo una categorización para reducir las grandes cantidades de datos que se tienen, de esta forma se indagan eventuales relaciones entre los conceptos obtenidos de los relatos de los/as directores de los establecimientos educativos.
3. Finalmente, la codificación selectiva es la última fase del proceso en el que se realizó en modelo general, en donde se enlazan de manera analítica y comprensiva todas las categorías obtenidas de los relatos de los/as directores de la fase 1 y 2. Este punto es considerado como uno de los más concluyentes en cuanto a la investigación, debido a que contesta la pregunta general de la investigación (Strauss y Corbin, 2002).

### **8.5 Procedimiento y aspectos éticos**

A todos los participantes de la investigación, se les explicó los objetivos del estudio por teléfono y se les notificó del carácter de voluntariedad de su eventual colaboración. Asimismo, se les señaló la confidencialidad de sus datos personales, respetando en todo momento su privacidad.

Además, se les hizo un envío de consentimiento informado al correo electrónico de los participantes corroborando todo lo explicado anteriormente previo a la entrevista. Es importante no solo enviar el documento del consentimiento sino también explicarlo verbalmente, así como solucionar interrogantes que le surjan al participante y otorgar el tiempo necesario para que lo puedan leer. El consentimiento se explica a través de la

consideración del respeto a las personas y a sus decisiones autónomas. En este sentido, las personas sólo serán partícipes de la investigación cuando sea acorde a sus principios, intereses y predilección (González, 2002).

Por otro lado, la pauta de las entrevistas ha sido creada tomando en cuenta el lenguaje y forma apropiada para dirigirse a los/as directores de los establecimientos educacionales que son partícipes del presente estudio (Moraes, 2014).

Con la previa confirmación de los participantes vía electrónica, se procede a realizar las entrevistas por medio de la plataforma meet y grabadas, después de que los y las participantes hayan leído y firmado el consentimiento informado enviado con posterioridad. Finalmente, las entrevistas fueron transcritas en su conjunto a través del programa Word, para luego analizar los datos obtenidos.

Por último, cabe señalar que se le asignó un ID a cada entrevistado junto a un número para poder ordenar la información y a la vez poder identificar a los/as entrevistados resguardando su identidad.

## **9. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Este apartado presenta los resultados del análisis de la información otorgada por los/as directores de establecimientos de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana. Esta información se ha guiado en base a cada objetivo específico y se ha estructurado en función de códigos y subcódigos que surgieron de los relatos de las direcciones entrevistadas.

Cabe indicar que los códigos son etiquetas que posibilitan destinar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial recopilada en el transcurso de la investigación (Fernández, 2006). En cuanto a los subcódigos estos son elementos que

emergen a partir de un código, este sirve para ahondar en torno a él mismo, debido a que permite precisar detalles más específicos que se relacionan directamente.

Los resultados se muestran en tablas de manera sintetizada, para luego hablar de cada uno de ellos de forma detallada.

### 9.1 Proceso de toma de decisión de integración de una plataforma digital

En la siguiente tabla, se evidencian los hallazgos de los relatos de las direcciones de manera resumida y orientada en base al objetivo específico 1: describir los procesos de toma de decisión de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre qué plataforma digital utilizar para la comunicación entre familia y escuela.

DIMENSIÓN	CÓDIGO	SUBCÓDIGOS
<p>PROCESO DE TOMA DE DECISIÓN DE INTEGRACIÓN DE PLATAFORMA DIGITAL</p>	<p>NECESIDAD DE INTEGRAR UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA COMUNICARSE CON LAS FAMILIAS</p>	<p>ESTABLECER UNA VÍA DE COMUNICACIÓN PARA SOSTENER LA RELACIÓN FAMILIA Y ESCUELA EN CONTEXTO PANDEMIA</p> <hr/> <p>ELIMINACIÓN BRECHA COMUNICATIVA</p> <hr/> <p>LAS INFORMACIONES QUE SE ENVIABAN A TRAVÉS DE CANALES DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES NO LLEGABAN A LOS PADRES/MADRES</p> <hr/> <p>COSTOS MONETARIOS VERSUS LOS BENEFICIOS QUE OFRECE LA PLATAFORMA DIGITAL</p> <hr/> <p>DIVERSIDAD DE RECURSOS QUE</p>
	<p>ASPECTOS QUE VALORARON LOS/AS DIRECTORES PARA</p>	

	LA ELECCIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL	OFRECE LA PLATAFORMA DIGITAL PARA LA FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN <hr/> AMIGABILIDAD DE LA PLATAFORMA
--	--------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

### **9.1.1 Necesidad de integrar una plataforma digital para comunicarse con las familias**

A continuación, se exponen los subcódigos que surgieron del código: necesidad de integrar una plataforma digital para comunicarse con las familias. Esta estructura de código-subcódigos se irá desarrollando de forma más detallada, según las interpretaciones de las y los entrevistados.

#### **9.1.1.1 Establecer una vía de comunicación para sostener la relación familia y escuela en**

##### **Contexto pandemia**

En el contexto de crisis sanitaria producto del Covid-19 los/as directores se vieron en la obligación de buscar alternativas para establecer y mantener el vínculo de comunicación con las familias, además de sostener labores de enseñanza y experiencias de aprendizaje. Cobrando relevancia para los diferentes estamentos de la comunidad educativa el poder comunicarse de manera digital, para esto tuvieron que elegir una plataforma digital que facilitará la ejecución de tareas en un mismo lugar en la web.

*“Por lo mismo que sucedió de la pandemia, bueno esto nos choqueo a todos a principios de marzo del 2020, estuvimos menos de 25 días en clases y todos quedamos como plop, qué hacemos ahora, tenemos que buscar herramientas que nos sirvieran para poder conectarnos tanto con los apoderados como con los niños”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“De un día para otro tuvimos que enfrentarnos al tema de la pandemia y tuvimos que ampliar la plataforma durante este tiempo a “My School Learning” para poder comunicarnos con los apoderados y tener contacto con los estudiantes”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

Los relatos expresados por los/as entrevistados, reflejan que la llegada de la pandemia aceleró en las instituciones educativas la implementación de herramientas digitales e incluso que las direcciones se vieran en la obligación de ampliar las plataformas que ya se utilizaban en el establecimiento educativo, con el fin de tener soportes para mantener la comunicación y la conexión al interior de las comunidades educativas, para gestionar canales de información más expeditos y segmentados. Además, de mantener actividades de enseñanza y experiencias de aprendizaje rápidas, en consonancia con el medio e incorporando ámbitos socioemocionales, valóricos y de identidad institucional.

#### **9.1.1.2 Eliminación brecha comunicativa**

Una de las directoras entrevistadas menciona que debido a la brecha comunicativa que existe en su establecimiento nace la necesidad de integrar una plataforma digital para generar espacios para interactuar con las familias. Ante esto menciona que:

*“En reunión sostenida con el equipo directivo, se acordó la implementación de esta plataforma tecnológica con la intención de reducir las brechas digitales comunicacionales con las familias y mejorar la eficiencia interna y administrativa de la escuela”* (ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

A juicio de Buckingham (2008), incorporar los medios digitales en el establecimiento educativo es una necesidad para que no siga aumentando la brecha digital.

Según el relato de la entrevistada coincide en que es evidente la necesidad de combatir la brecha comunicativa y lograr adecuarse a las tecnologías digitales como nueva forma de comunicarse por la época actual, además, son imprescindibles para mantener el vínculo con los establecimientos educacionales. Así queda registrado en el relato expresado por la entrevistada ID 01:

*“Considero que los padres y apoderados deben asumir su rol ante el uso adecuado de las tecnologías y redes sociales por parte de sus hijos, debido a que si se utiliza de manera consciente y responsable se convierte en una excelente herramienta complementaria para el desempeño académico; no obstante, su inserción en el ámbito tecnológico garantiza la acción anticipada y en tiempo real del rendimiento de los hijos para ayudarlos a revertir cualquier resultado desfavorable”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

### **9.1.1.3 Las informaciones que se enviaban a través de la libreta de comunicaciones no llegaban a los padres/madres**

Una de las vías de comunicación tradicionales más usadas en los establecimientos educacionales, que es la libreta de comunicaciones, presentaba la debilidad que muchas veces los y las estudiantes no mostraban a sus padres/madres la información que se enviaba desde la escuela, dejando desinformados de lo que ocurría en el ámbito académico a los padres y madres. Es por esta razón que desde las direcciones se plantean la necesidad de integrar una plataforma digital en el establecimiento educativo para comunicarse con las familias, debido a que había dificultades comunicativas entre estas dos instituciones. Además, esta situación en algunos casos estaba influyendo de manera directa en la asistencia a clases y el rendimiento escolar de los y las estudiantes.

Esta situación de que los y las estudiantes no mostraban los informativos ocurría por diversas razones como olvido, descuido, miedo u otros, incluso en algunos casos los padres/madres se les olvidaba revisar la libreta de comunicación. Tal como lo mencionan los/as entrevistados ID 04, ID 07, ID 06, ID 05:

*“La necesidad nace a partir de que no llegaba la información, uno mandaba una comunicación, los niños no tenían la libreta, las hojas estaban perdidas por todos lados, y ahí nos dimos cuenta”* (ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

*“Todos fuimos cabros, la libreta de comunicaciones se perdía, le sacaban las hojas, los papás a veces no revisaban los cuadernos”* (ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“La comunicación en la libreta, insisto, no siempre llegaba especialmente en los alumnos más grandes”*(ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Cuando pasa todo a través del papel uno depende primero de que el alumno vaya con la libreta a la casa, que no se le quede en el colegio, que se la muestre a la mamá o al papá”*(ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

Según lo relatado por las direcciones entrevistadas los y las estudiantes preferían no mostrar las informaciones a sus padres/madres cuando no obtenían buenas calificaciones o simplemente votaban los informativos a la basura, complicando la comunicación entre la familia y el establecimiento educativo. Incluso los apoderados no revisaban la libreta o cuaderno de comunicaciones, debido a que se ha perdido la costumbre de mirar los informativos pegados en estas.

Por otra parte, el sistema de hacer las comunicaciones en papel suele ser desgastante, agotador para los docentes, puesto que deben recolectar la libreta de comunicaciones primero para pegar el informativo y luego para ver si los padres/madres lo revisaron. Frente a esta situación uno de los entrevistados indica que:

*“Imagínate que antes los profesores debían revisar 40 libretas todos los días, esto era desgastante además de quitarle tiempo al profesor”*(ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

### **9.1.2 Aspectos que valoraron los/as directores para la elección de la plataforma digital**

A continuación, se evidencian los aspectos que se valoraron por parte de las direcciones para la elección de una plataforma digital. Primeramente se hace referencia a los costos monetarios versus los beneficios que ofrece la plataforma digital, para continuar con la diversidad de recursos que ofrece la plataforma digital para la formación y comunicación. Por último, se menciona la amigabilidad de la plataforma.

#### **9.1.2.1 Costos monetarios versus los beneficios que ofrece la plataforma digital**

Al momento de optar por invertir en una plataforma digital, los directores/as entrevistados mencionan que la toma de decisión está basada principalmente por los costos monetarios versus los beneficios que nos pueden entregar estas herramientas.

*“El soporte es caro, nosotros somos 360 alumnos y más o menos nos sale como \$450.000 - \$460.000, ahí va variando porque se paga por niño mensual, al final son como \$2500 por niño. Si tú lo tomas en general \$460.000 puedes contratar a una persona más, pero la plataforma tiene la utilidad de poder trabajar, optimizar los tiempos y tenemos contacto con la familia porque uno le manda un mensaje y lo recibe de inmediato en el celular, son cosas que hay que hacerlas sí o sí”* (ID 01,

Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

*“Digamos la vi primero, luego se la presenté al equipo directivo. Esta es la que más me gusta y todo, la vimos los pros y los contras, los costos y las herramientas que cuenta la plataforma”*(ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

Los/as entrevistados mencionan haber realizado un análisis profundo sobre qué beneficios les entrega esta herramienta digital, si está les facilita cumplir con los objetivos académicos y el poder comunicarse con las familias y los y las estudiantes. Es un proceso fundamental puesto que ven los costes económicos versus los beneficios que pueden entregar a la comunidad educativa.

Las direcciones comentan que es un proceso complejo, primeramente porque tuvieron que escoger entre las alternativas de plataformas digitales que para estos fuera la más conveniente para el curso de acción. En segunda instancia fue difícil debido a que estos debieron analizar el marco económico en que se encontraban, es decir, que recursos económicos poseían como establecimiento educacional para integrar una plataforma.

En esta línea, uno de las direcciones menciona que tuvieron que dejar de lado otras cosas para poder integrar una plataforma digital.

*“Nos costó bastante la parte económica, como te digo yo, yo veo la parte administrativa. Bueno ahí tuvimos que dejar de ver algunas cosas y optar por lo que mejor nos parecía que era integrar una plataforma digital”*(ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

### **9.1.2.2 Diversidad de recursos que ofrece la plataforma digital para la formación y comunicación**

Las plataformas digitales ofrecen un sin número de recursos tales como: administrar recibos, crear recursos digitales, enviar informativos a las familias entre otros. Estos espacios permiten a los establecimientos educacionales realizar los procesos académicos, administrativos y comunicativos de una manera más sencilla y rápida.

Los/as entrevistados mencionan haber considerado la diversidad de recursos como unos de los aspectos clave para elegir una plataforma digital.

*“Cuando empezamos a buscar una plataforma para planificar nos preocupamos que tuviera todas las cosas, para no tener diferentes plataformas. Porque yo conozco otros colegios que tienen diferentes plataformas, una para planificar una para la asistencia, entonces esta tiene todo en una”*(ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

*“Nosotros como equipo directivo valoramos integrar Papinotas porque es una plataforma bastante completa ...se ha reducido el tiempo de registro diario al contar con un libro de clases 100% digital, también, permite pasar la lista, subir las notas, agregar observaciones, comunicarse con los apoderados”*(ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

Lo anterior da cuenta que las direcciones en la elección de una plataforma toman en cuenta que ésta ayude a optimizar tiempo a los docentes en sus labores, facilitándoles además subir la asistencia a enviar información a las familias. Consideran que mientras más funcionalidades tenga la plataforma es mucho mejor, ya que estos puedan realizar diversas actividades en un solo lugar.

Por otra parte, mencionan que esta diversidad de recursos de la plataforma debe ser capaz de proporcionar herramientas que sean capaces de tener al tanto de lo que ocurre con el alumno si este participa en clases, su comportamiento, sus resultados académicos, así como también si este asiste regularmente a clases. Así lo relata la entrevistada ID 01:

*“Elegimos My school porque como yo le decía es una gama grande de muchos productos que tiene. De hecho se pueden imprimir las credenciales de los niños, se evitan que los profesores pasen asistencia, entran en la mañana con un código de barra y queda la asistencia lista, también se pueden subir las notas y ver cómo va el alumno”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utiliza plataforma digital My school).

### **9.1.2.3 Amigabilidad de la plataforma**

Otro de los criterios que toman en cuenta las direcciones en la elección de una plataforma digital es la facilidad de uso de la misma. Debido a que estas herramientas deben ser fáciles de acceder y de utilizar tanto para los padres y madres como para los docentes. Tal como lo mencionan los/as entrevistados ID 03, ID 05 e ID 06:

*“Nos decidimos por Papinotas porque era mucho más amigable para trabajar el profesor; que está en aula además viendo a los niños, y atentos al celular y al computador; pasando la lista, pasando los contenidos. La plataforma debe ser amigable, no le debe quitar tanto tiempo al profesor; debe cubrir con lo básico y no quitarles tanto tiempo a los docentes que están en aula”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Utilizar Papinotas es más efectivo ya que requiere menos tecnología, o uso de tecnología por parte del apoderado”* (ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

Tal como exponen los/as entrevistados las plataformas deben ser amigables con la comunidad educativa como con las familias, porque la idea es que les facilite sus labores educativas como la enseñanza o que les posibilite poder comunicarse con las familias de manera rápida y efectiva.

Además, de no implicar restricciones importantes como lo es saldo en el celular, o el no tener conexión a internet para recibir la información.

*“No se necesita saldo, que no hay que hacer ningún tipo de implementación en el teléfono. No hay que descargar una aplicación en particular, simplemente las familias nos dicen cuál es su número, y les llega el mensaje así de fácil”*(ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

## **9.2 Ventajas percibidas por parte de los/as directores acerca de la integración de las plataformas digitales para la comunicación entre familia y escuela**

En segundo lugar se identificaron las ventajas que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas (objetivo específico 2). Tal como lo expone la siguiente tabla se evidencian los códigos que emanan de los relatos de las direcciones en base al objetivo específico 2.

DIMENSIÓN	CÓDIGO
VENTAJAS PERCIBIDAS POR PARTE DE DIRECTORES/AS ACERCA DE LA INTEGRACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES PARA LA COMUNICACIÓN ENTRE FAMILIA Y ESCUELA	INSTANTANEIDAD DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LA FAMILIA Y ESCUELA
	EVIDENCIA DE LAS COMUNICACIONES ENTRE FAMILIAS Y ESCUELA
	ACERCAMIENTO DE LAS FAMILIAS A LA ESCUELA
	MAYOR IMPLICACIÓN DE LAS FAMILIAS EN EL PROCESO EDUCATIVO DE SUS HIJOS/AS

Fuente: Elaboración propia

### 9.2.1 Instantaneidad de la comunicación entre familia y escuela

Según Hermoza (2020) las plataformas digitales se han transformado en los medios de comunicación más usados por las instituciones educativas, con la aportación de docentes, apoderados y estudiantes, fluyendo la información de manera rápida y directa, además, creando un entorno más enriquecedor y propicio para el aprendizaje. Estos argumentos coinciden con la percepción que tienen los entrevistados sobre el uso de las plataformas tecnológicas:

*“La ventaja es que si algo sucede yo inmediatamente puedo mandar un mensaje y va a llegar a toda la comunidad educativa de manera instantánea”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

*“Nos ha facilitado bastante la comunicación con los apoderados porque además de mandar mensajes de texto como te digo, ellos la ven de forma inmediata. Entonces nos ha facilitado porque el apoderado te contesta de inmediato”*(ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

Los/as entrevistados señalan que una de las ventajas primordiales de la integración de plataformas digitales para la comunicación con las familias es la rapidez con la que la escuela se puede comunicar con los padres/madres.

Generando a través de estas herramientas una relación cercana, de confianza entre los docentes y las familias manteniendo contacto a través de mensajes instantáneos y en tiempo real.

*“Podemos llegar con la información de manera super rápida a los apoderados, por ejemplo en un caso de emergencia, por ejemplo un curso que se iba a retirar a las tres de la tarde y que al final se retira a la 1”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Los canales digitales, encuentro que son más rápidos uno puede quitar tiempo porque realmente que los niños, si yo estoy en una sala de clases, yo mando una comunicación antes había que imprimirlo, pegarlo, preocuparse de que lo peguen los estudiantes el digital, encuentro que es más rápido uno puede quitar tiempo porque realmente que los niños, si yo estoy en una sala de clases, yo mando una comunicación antes había que imprimirlo, pegarlo, preocuparse de que lo peguen los estudiantes”* (ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

Desde las direcciones valoran de manera positiva la instantaneidad que les otorgan las plataformas digitales, sobre todo en casos de emergencia. Así como también, valoran que estas herramientas digitales les ayuden a optimizar los tiempos de entrega de los informativos, a diferencia a cuando los docentes debían mandar informativos en las libretas o cuadernos de comunicación donde el tiempo de respuesta era mayor.

### 9.2.2 Evidencia de las comunicaciones entre familias y escuela

En cuanto, a la evidencia registrada en las plataformas digitales, respecto de las conversaciones, acuerdos entre los docentes y padres/madres, es considerado relevante según las direcciones entrevistadas. Esto debido a que las familias ven que de parte de los establecimientos existe interés en informar e involucrar a las familias en el proceso educativo de sus hijos/as, además de que la evidencia permite cumplir los acuerdos estipulados a través de estas vías de comunicación.

*“El tema de la evidencia lo valoro, acordamos tal cosa y aquí está por escrito, y tiene la evidencia”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“En cierta parte si la tecnología ayuda, queda la evidencia que nosotros mandamos la comunicación, no como antes que el cabro chico sacaba la hoja y se acabó. Ahora nadie puede decir que no le enviamos la comunicación”*(ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

Las direcciones entrevistadas plantean que el que haya un registro en las plataformas digitales de lo acordado entre docentes y las familias es importante para ambas partes, puesto que para que se cumpla lo establecido el ideal es tener una evidencia.

Además, comparan la situación que a veces experimentaron, el de haber enviado informativos que la gran mayor parte del tiempo no llegó a los padres/madres, por distintos motivos, surgiendo en ese momento dificultades para comunicarse con las familias. Lo que no sucede con las plataformas digitales, puesto que los docentes envían los informativos de manera rápida, quedando el registro que se hizo envío de estos, por tanto nadie puede decir que no le llegó el informativo.

### 9.2.3 Acercamiento de las familias a la escuela

Sarramona y Rodríguez (2010) refieren que al disponer de información relativa a lo que ocurre diariamente en el interior del establecimiento educacional es primordial para que las familias se sientan en confianza con la escuela y con ello se mejore la colaboración y participación, además de lograr un mayor acercamiento entre ambas instituciones.

En consonancia con la literatura, se ha evidenciado que a través de las tecnologías digitales se ha logrado un acercamiento de las familias a las escuelas, creando un vínculo entre ambas instituciones. Obteniendo como resultado de este vínculo que las familias se enteren de lo que sucede en la cotidianeidad de la escuela de sus hijos/as. Tal como refieren los entrevistados ID 06, 02, 05 y 06:

*“Las plataformas digitales acercan a las familias a la escuela, les da cotidianeidad. No es necesario que el apoderado llegue a la escuela para enterarse”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Se ha logrado reemplazar el uso de la agenda escolar por un servicio web y de mensajería instantánea de texto, permitiendo el acercamiento de los padres al colegio en el cual estudian sus hijos”*(ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“La tecnología nos ha ayudado, porque hay casos, en que los apoderados no pueden venir al colegio simplemente, por el trabajo y uno puede tener reuniones por video llamadas de WhatsApp, por Zoom”*(ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

El relato anterior constata que las plataformas digitales han ayudado a generar un espacio de comunicación, que elimina las barreras de tiempo y espacio, es decir, que a pesar que los padres/madres se encuentren en su hogar o en el trabajo, estos a través de las plataformas digitales pueden entablar una conversación con los docentes de manera inmediata para saber sobre el desempeño académico de sus hijos/as u otros temas que les convoque.

*“Desde las funciones cotidianas que está haciendo cada familia llegan y se ven notificados al tiro de lo que está pasando. Entonces lo hace mucho más rápido, hace más presente a la familia, yo creo que eso lo resume”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

Desde la perspectiva de las direcciones evidencian que la tecnología acerca a las familias a los establecimientos educativos, que por diversas razones, ya sea por el trabajo o por tiempo u otras razones se les dificulta acercarse e involucrarse en el proceso educativo de sus hijos/as. En definitiva, acerca dos esferas en pro de la educación de los/as niños/as, eliminando barreras de tiempo y espacio.

También, ocurre que la integración de las plataformas digitales permite a los establecimientos educativos acercarse a las familias. Tal como comenta el entrevistado ID 06:

*“Lo mismo al revés nosotros nos acercamos a las familias, cuando hay una licencia médica y los chiquillos están enfermos no tienen que esperar a venir al colegio o que el niño vuelva de la licencia. Nos mandan un correo o una foto del certificado médico y ya nos enteramos. Todo es más fluido en la relación familia y escuela”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

El relato de los y las entrevistadas constata que los docentes también se han acercado al entorno vital de los y las estudiantes para ofrecer acompañamiento y conocer las realidades que viven.

#### **9.2.4 Mayor implicación de las familias en el proceso educativo de sus hijos/as**

Según Sánchez y Cortada (2015) refieren que la incorporación de las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales ha creado nuevas oportunidades de comunicación y nuevas perspectivas para involucrar a las familias en la formación educativa de sus hijos/as. Además, ha supuesto una vía para enriquecer las relaciones entre ambas esferas, incitando actitudes positivas por parte de las familias para orientar y ayudar en el aprendizaje a los hijos/as a través de herramientas digitales.

Las direcciones entrevistadas afirman lo planteado por la literatura, mencionando que las familias son actores más presentes en el proceso educativo de sus hijos/as:

*“Los apoderados son actores más presentes dentro del ciclo de aprendizaje de sus hijos, es una excelente herramienta complementaria que ofrece múltiples beneficios”*(ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“El apoderado está en contacto directo si es que el alumno llegó tarde, cuando se sube una nota a la plataforma también lo notifican, los apoderados saben cómo va el proceso pedagógico de su hijo o hija. La implicancia de los papás ha mejorado un poco desde que está la plataforma, ha mejorado porque la comunicación es más rápida, más expedita”*(ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

*“Yo siento que los padres están más comprometidos, en la parte educativa de los estudiantes. Al ellos tener la clase o ver la tarea que les llegó, vemos un gran porcentaje de niños que están cumpliendo con las cosas académicas”*(ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

Desde la perspectiva de las direcciones en cuanto a las ventajas que ofrecen las plataformas digitales, se señala que ha aumentado la implicación de los padres/madres en la educación de sus hijos e hijas. Asimismo, estos han evidenciado que los y las estudiantes han mejorado su desempeño académico, obteniendo mejores calificaciones y presentando una mejor asistencia a clases.

Según Aguilar y Urbano (2014) cuando la familia está comunicada e informada de lo que ocurre en el establecimiento educacional, en cuanto al proceso educativo de los y las estudiantes, estos logran ser parte de la comunidad escolar y de la enseñanza de sus hijos/as. En esta línea, una de las entrevistadas menciona que:

*“Las reuniones de apoderados ha sido super bueno así tenerlas de manera online, porque primero que nada, porque en el invierno los apoderados llegan a su casa tarde, o tiene guaguüita o tienen más hijos, no salen de sus casas. La asistencia ha sido muy buena a diferencia de cuando era presencial no se po de los 28 te faltaban 8 y ya se notaba, pero ahora están casi todos, es muy raro que falte uno o dos apoderados, casi siempre están todos, ósea como que no tienen excusa para faltar online, es como eso. hay que ver la parte buena”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

El relato anterior, evidencia que la vertiginosa transformación digital implica grandes oportunidades de innovación para la adecuación de las actividades académicas y estrategias

comunicativas al interior de los establecimientos educacionales con las familias. Donde existe una mayor participación de las familias en el contexto digital.

Es importante resaltar la labor de los apoderados en el proceso formativo y educativo, cuya responsabilidad de acompañar y enseñar a sus hijos/as resulta en una tarea participativa y colaborativa, la cual conlleva beneficios para las y los estudiantes.

### **9.3 Limitaciones percibidas por los/as directores para la comunicación digital entre familia y escuela**

En la siguiente tabla, se evidencian los hallazgos de los relatos de las direcciones de forma sintetizada y estructurada en base al objetivo específico 3: identificar las limitaciones que perciben los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada sobre la integración de plataformas digitales para la comunicación entre familias y escuelas. Tal como lo expone la siguiente tabla, organizada en base a los códigos que emergieron de lo narrado por los y las entrevistadas:

DIMENSIÓN	CÓDIGO
LIMITACIONES PERCIBIDAS POR LOS DIRECTORES/AS PARA LA COMUNICACIÓN DIGITAL ENTRE FAMILIA Y ESCUELA	DEFICIENTE NIVEL FORMATIVO DE LOS DOCENTES EN TICs
	FALTA DE INSTRUCCIÓN DE LAS FAMILIAS EN EL USO DE TICs
	RETICENCIA A UTILIZAR TECNOLOGÍAS DIGITALES POR PARTE DE LAS FAMILIAS
	FALTA DE CULTURA DIGITAL
	FALTA DE ACCESO DE RECURSOS DIGITALES POR PARTE DE LAS FAMILIAS
	INESTABILIDAD DE LA CONEXIÓN A INTERNET EN LA ESCUELA

Fuente: Elaboración propia

### 9.3.1 Deficiente nivel formativo de los docentes en TICs

En el contexto pandemia el uso y manejo de las herramientas digitales por parte de los docentes representó un gran desafío, al verse en la necesidad de aprender y familiarizarse con nuevos procesos, desarrollando las habilidades necesarias para su implementación y permitiendo el acompañamiento en los aprendizajes de los y las estudiantes, además de lograr mantener los vínculos con las familias. En este sentido, los discursos que emergen de los actores sociales responden en definitiva a estos hitos conceptuales:

*“...queda claro que, pocos educadores tenían conocimiento sobre el uso de plataformas o aplicaciones digitales educativas”* (ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“He visto también una variación en la edad, en cuanto a esto, en la edad de los profesores, cuando los profesores son un poquito más mayores, incluso más mayores que yo, les cuesta este tema de la digitalización, se les complica a ellos porque nunca tuvieron este ramo”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

*“Los profesores mayores la sufren hartito con el tema del uso de las herramientas digitales, les cuesta más que a los profes que vienen saliendo de la Universidad”* (ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Hubo algunos docentes mayores a los que les costó más aprender a usar las plataformas digitales”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Hay un aprendizaje pendiente en cuanto al uso de las tecnologías que está en proceso, con una mar de oportunidades para los profesores”*(ID 05, Directora

establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

Se puede evidenciar que las direcciones deben enfrentarse a diversas circunstancias que alteran el cumplimiento de la correcta implementación de las tecnologías digitales en los establecimientos educacionales. Tal como se menciona en los relatos de los entrevistados una de las dificultades tiene relación con que no todos los docentes al comienzo de la pandemia se encontraban preparados, formados en el manejo de las herramientas digitales. Aunque esto se notaba aún más en los docentes de mayor edad tal como lo menciona una de las directoras.

Si bien los directores/as son los que dirigen las instituciones educativas, su liderazgo está enfocado en torno a la digitalización la cual se ve influida por causas internas y externas que afectan la factibilidad del proyecto. Por esta razón, (Gómez, 2015) plantea que es preciso accionar frente a estas dificultades que se presentan, de manera que toda la comunidad escolar instaure una misma tendencia favorable y se fomente la correcta integración de las herramientas digitales en el establecimiento educativo.

Ahora bien, frente a los déficits por parte del personal docente, los/as directores mencionan que la solución para mitigar estas dificultades se encuentra en su propia labor directiva (Area, 2010; Pérez et al., 2010; Prasojo et al., 2019). Tal como aluden los/as entrevistados:

*“En pandemia el punto de partida fue entregarles capacitaciones a los docentes en la utilización de herramientas digitales”*(ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

Desde la perspectiva de las direcciones entrevistadas los docentes conservan una actitud constante abierta a las transformaciones, a la modernización y la propia capacitación. Así como también poseen una actitud positiva para ayudar a los demás docentes que todavía presentan problemas para utilizar las TICs. Tal como lo expresan las direcciones ID 01 y 03:

*“Tratamos de hacer un trabajo en equipo, para ayudar a ese profesor que le cuesta un poquito más”*(ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utilizan plataforma digital My school).

*“Nosotros promovemos instancias de capacitación de Tics a los docentes, de hecho se han pagado algunos cursos de acuerdo a los recursos que tenemos y otros que han adquirido los profesores. Pero si, siempre estamos promoviendo a veces si uno va o dos van a hacer un curso, damos el mismo taller a los demás profesores en las reuniones técnicas que tenemos”*(ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utilizan plataforma digital Papinotas).

Estos hallazgos evidencian que las direcciones entrevistadas muestran una actitud positiva hacia la integración de las aplicaciones tecnológicas, buscando así distintas opciones que permitan equiparar las falencias que aún puedan presentar algunos docentes en relación a las habilidades digitales. De allí que, a juicio de Barzaga et al.(2019) la gestión en el ámbito escolar requiere establecer las condiciones para que los canales de comunicación se transformen en una posibilidad de aprendizaje entre los profesores, apoderados y estudiantes.

La literatura establece que es indispensable que los docentes cuenten con la preparación apropiada en TICs desde su formación inicial enfocados en dos aspectos: el conocimiento y el uso de estas, para así facilitar las relaciones de las familias con los establecimientos educativos a través de las tecnologías digitales (Linde et al., 2018; Aguilar & Hijano, 2012).

Según Gámiz y Guzmán (2016) la formación en tecnologías digitales es fundamental para lograr disminuir la brecha digital, siendo imprescindible realizar intervenciones a nivel comunitario para fomentar la participación virtual en los establecimientos educacionales.

### 9.3.2 Falta de instrucción de las familias en el uso de tecnologías digitales

Según Calle et al. (2022) la tecnología digital ya era considerada parte de la sociedad previo a la pandemia y las nuevas generaciones ya se encontraban inmersas en ella, pero igualmente había personas que no se encontraban preparadas para un avivamiento digital; en particular, aquellas familias de nivel socioeconómico bajo y padres/madres de familia que no han terminado sus estudios primarios. Para estos sectores sociales, una brecha digital existente es el desconocimiento sobre la utilización de las herramientas digitales. Ante esta situación los/as entrevistados exponen:

*“No todos los padres usan la mensajería de Webclass, solamente la usan yo creo que el que se maneja un poco más en la tecnología entendió perfectamente pero al que le cuesta un poco más no sabe hacerlo. Hay papás que uno se da cuenta vemos a todo el mundo con celulares, pero creemos que todos manejan la tecnología y no manejan la tecnología, manejan el WhatsApp solamente, entonces cuando tienen que entrar a una plataforma, buscar información como que se pierden ”*(ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

A través del relato anterior se evidencia que existe desconocimiento del uso de Tics por parte de los padres/madres, lo que conlleva a que estos no puedan orientar y ayudar a sus hijos/as en el uso de estas. Además, las direcciones entrevistadas mencionan que dentro de las personas que no manejan el uso de las tecnologías digitales se debe, a que estos en su formación no tuvieron enseñanza sobre las TICs. Tal como lo refiere la entrevistada ID 05:

*“No son nativos digitales nuestros apoderados, no traen una historia, una relación tan natural con el computador, con el celular. Entonces en todo lo que es navegar por internet”*(ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Nosotros nos hemos podido dar cuenta, que el 50% de los apoderados del establecimiento tienen descargada la aplicación en su celular o en algún computador. Entonces lamentablemente nosotros estamos llegando como al 50 %, y esto se debe a que muchos no cuentan con el conocimiento como hacerlo, o cómo descargar una aplicación, o cómo utilizarla”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utiliza plataforma digital My school).

Los/as entrevistados manifiestan que la instrucción de las familias en cuanto al uso de tecnologías digitales es una traba bastante importante para la comunicación digital, debido a que al no saber cómo utilizarlas las deja desinformadas y excluidas de lo que sucede con la educación de sus hijos e hijas.

Pese a esta dificultad las direcciones entrevistadas están preocupadas de poder ayudar a las familias a que al menos puedan utilizar la plataforma integrada en el establecimiento educacional. Para aquello estos explican las medidas tomadas por sus instituciones para paliar esta dificultad:

*“Nosotros tenemos la página web y ahí hay videos explicativos como paso a paso de como descargar la aplicación, cuáles son los pasos a seguir para que ellos los notifiquen y le llegue la nota al celular, al correo electrónico. Los profesores también se comunican con los papás, que pueden traer el celular acá o el computador y los profesores los apoyan en eso, desde acá del colegio”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utilizan plataforma digital My school).

*“Nosotros que creamos cápsulas enseñando cómo pueden ingresar y qué es lo que pueden encontrar en la plataforma, tratamos de mandárselas a los subcentros para que ellos puedan divulgarlos a los apoderados que no entran a la plataforma para*

*que ingresen*”(ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

*“Recibimos a grupos de apoderados pequeños, los capacitamos en el uso de estas herramientas para poder mantener la conexión”* (ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

Los relatos evidencian que existe una preocupación de parte de los/as directores, en relación a que todas las familias tengan las mismas oportunidades de informarse e implicarse en la educación de sus hijos/as, sin hacer distinción alguna, en cuanto a su nivel formativo o económico. Además, las direcciones buscan agotar todas las posibilidades para que las familias estén informadas de lo que ocurre en los establecimientos educacionales.

Sin embargo, pese a existir preocupación por parte de las direcciones a que las familias puedan utilizar las distintas plataformas digitales, las acciones implementadas para ayudar a las familias para que estas puedan comunicarse digitalmente, están enfocadas solo para que aprendan a utilizar plataformas específicas, no a usar la tecnología digital en general.

En suma, se evidencia la necesidad de combatir la brecha digital y lograr adecuarse a las aplicaciones tecnológicas como nueva forma de comunicación por la época actual, además, son imprescindibles para mantener el vínculo con los establecimientos educacionales.

### **9.3.3 Reticencia a utilizar las nuevas tecnologías por parte de las familias**

A pesar de que ha habido un aumento de la utilización de distintas herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos, hoy en día persiste que algunas familias prefieren utilizar medios de comunicación con la escuela más tradicionales, como la reunión de apoderados, entrevistas con los docentes o simplemente el envío de comunicaciones a

través de la libreta de comunicaciones. Presentándose la resistencia de parte de las familias a utilizar nuevas formas de comunicación con los establecimientos educativos. Tal como se evidencia en los relatos de los/as entrevistados ID 01:

*“Yo ahí he notado que en el ámbito socioeconómico más bajo que tenemos en el colegio, los papás son más resistentes a poder aprender cosas nuevas, ellos prefieren más a la antigua”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utiliza plataforma digital My school).

Según lo narrado por una de las direcciones, las familias de nivel socioeconómico bajo se resisten a adoptar las nuevas formas de comunicación, por falta de conocimiento y miedo de lo desconocido, por falta de familiaridad con las tecnologías digitales. Esto ocurre a pesar de que los/as directores implementen acciones en los establecimientos educacionales para que aprendan a utilizar las plataformas digitales.

Frente a esta dificultad Fabres et al (2015) mencionan que las direcciones deben ser capaces de exponer a las familias la totalidad de elementos positivos que conlleva la incorporación de las tecnologías digitales para el proceso formativo de los y las estudiantes, logrando así disipar estas resistencias.

#### **9.3.4 Falta de cultura digital**

Según Castells (2006) nos encontramos sumergidos en la época digital, es decir, en una sociedad en la cual prima la tecnología, donde los hábitos y formas de vida se han visto envueltos en las transformaciones provocadas por el progreso permanente de esta. Es así como las herramientas digitales y el espacio virtual han generado nuevas maneras de comunicarnos.

Sin embargo, pese a encontrarnos en una sociedad tecnologizada los/as entrevistados refieren que existe falta de cultura digital para comunicarse de manera eficaz tal como lo comentan en sus relatos :

*“No existe la cultura de comunicación online, se tergiversa todo. A mí me ha tocado ver que se han formado cahuines a través de WhatsApp, al final dejan un daño enorme a la persona, a la institución, porque entendió mal o no leyó bien”* (ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

Se evidencia a través del relato del entrevistado ID 07, que las familias y la sociedad en sí no les dan un buen uso a las herramientas digitales, creando efectos negativos en la interacción dentro del grupo escolar, ocasionando malentendidos e imposibilitando llevar un intercambio de información dirigido a disminuir los problemas de comunicación en el ámbito educativo. Por ende, el desafío al cual se debe enfrentar la sociedad, se basa en que se deben utilizar todas las herramientas digitales a nuestro favor y de manera responsable.

Por otra parte, algunas familias no ven los beneficios que implica la integración de una plataforma digital, teniendo una actitud negativa frente al uso de las tecnologías digitales y se muestran reticentes a utilizar estas herramientas. Tal como refiere la entrevistada ID 01 en su relato:

*“No todos le ven la importancia que la aplicación tiene, entonces es ahí que no descargan la plataforma, que no la tienen, que no ven los videos para ver cómo funciona”*(ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utiliza plataforma digital My school).

Según la literatura los/as directores son quienes en su rol de líder tienen la obligación de intervenir frente a las actitudes y creencias que poseen los distintos actores educativos como las familias acerca de las tecnologías digitales (Yukl, 2002; Bush y Glover, 2003).

### 9.3.5 Falta de acceso de recursos digitales por parte de las familias

Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL, 2018) en Chile se ha evidenciado una brecha digital en los sectores de menores ingresos, que es una manifestación de la brecha social, donde se ve expuesta la diferencia de acceso, de desigualdad de oportunidades que tienen las personas en cuanto al uso de las tecnologías digitales. En relación a esto las direcciones exponen lo siguiente:

*“Los apoderados indican que ellos no cuentan con internet, el porcentaje es mínimo que no tienen internet en su casa y no han podido descargar la plataforma”* (ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utiliza plataforma digital My school).

*“Claramente en todos los hogares no existe equipo informático, cuentan con una conexión deficiente o muy lenta”*(ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

Se evidencia en los relatos anteriores que en la actualidad existen personas que todavía no tienen acceso a los recursos digitales que se estiman básicos, tales como un computador para conectarse a internet de manera estable o un teléfono que cuente con capacidad para utilizar aplicaciones para comunicarse. Además, se constata que la brecha digital es una de las limitaciones que persiste en el uso de las tecnologías digitales para la comunicación entre las familias y los establecimientos educativos. Tal como lo exponen los y las entrevistadas:

*“Una limitante es el recurso de internet, que muchas veces los minutos del celular que de repente se les acaba y no tienen internet para como poder acceder a la plataforma”* (ID 04, Directora establecimiento educacional de la comuna de Santiago Centro, utilizan plataforma digital Webclass).

*“A nuestros apoderados se les hace mucho más difícil, de partida porque no tienen email, porque no tienen computador”* (ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“En un principio de la pandemia el acceso a estas herramientas fue una limitante , también el aprendizaje al usarlas”*(ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

Según los relatos se evidencia que a pesar de que en Chile se hayan creado programas como Enlaces, enfocado en disminuir la brecha digital, a principios de la pandemia se evidenció que todavía persiste el problema de que todas las familias no cuentan con las herramientas indispensables para comunicarse digitalmente con las escuelas.

Ante esta situación el liderazgo de los/as directores es esencial puesto que estos tienen la labor de enfrentar estas dificultades, para que no sean una limitante para que los padres/madres puedan comunicarse con los docentes y estar informados de lo que ocurre con la educación de sus hijos/as.

### **9.3.6 Inestabilidad de la conexión a internet en la escuela**

Aun cuando Chile presenta altas cifras de acceso a internet, muchas veces la conexión es débil, inestable y de calidad deficiente (SUBTEL, 2020). La señal se cae, y simplemente dificulta el uso de las distintas herramientas digitales que se usan en el establecimiento educativo tanto para la parte académica como para comunicarse con las familias. Tal como comentan los/as entrevistados ID 03 y 07:

*“Mira yo creo que el único obstáculo que hemos tenido es que de repente el internet acá en la zona no es muy bueno, es inestable, así que eso más que nada, no podemos hacer mucho frente a esto. Pero como plataforma no hemos tenido ninguna dificultad, Yo creo que es un tema de internet de acá de repente que no funciona muy bien ya,*

*pero en relación a la plataforma en sí es buena, la hemos trabajado bastante bien, mayores dificultades no hemos tenido”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“La conexión de internet es mala, si se conectan todos en el colegio se quedan todos pegados”* (ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

Según lo referido por las direcciones, la dificultad de que a veces la conexión a internet es inestable, esta situación es difícil de poder solucionar, porque está fuera de su alcance. Por ende, se evidencia que hoy en día persisten las desigualdades en cuanto a la calidad en el acceso a internet en los establecimientos educacionales.

#### **10. Opiniones generales sobre las formas existentes de comunicación en los establecimientos educacionales**

Para finalizar el análisis del presente estudio, es importante referirse a las opiniones generales sobre las formas de comunicación existentes en los establecimientos educacionales desde el punto de vista de los/as directores escolares.

A continuación, se evidencia una tabla creada en base a códigos y subcódigos que emergieron de los relatos obtenidos de las direcciones participantes.

DIMENSIÓN	CÓDIGO	SUBCÓDIGOS
OPINIONES GENERALES SOBRE LA FORMAS EXISTENTES DE COMUNICACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES	PERSPECTIVA DE LOS/AS DIRECTORES DE LA OPINIÓN DE LAS FAMILIAS SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE EXISTEN EN LA ESCUELA	LAS FAMILIAS VALORAN DE MANERA POSITIVA EL CONTROL PARENTAL QUE LES OFRECE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL <hr/> PREFERENCIA DE CANALES DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES POR PARTE DE LAS FAMILIAS PARA COMUNICARSE CON LA ESCUELA

	<p>OPINIÓN DIRECTORES/AS SOBRE CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES</p>	<p>PREFERENCIA DE LOS DIRECTORES/AS POR LA COMUNICACIÓN MIXTA ENTRE FAMILIA Y ESCUELA</p> <p>OPINIÓN NEGATIVA POR PARTE DE DIRECTORES/AS SOBRE EL USO DE WHATSAPP PARA LA COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

## **10.1 Perspectiva de los/as Directores de la opinión de las familias sobre los canales de comunicación que existen en la escuela**

### **10.1.1 Las familias valoran de manera positiva el control parental que les ofrece los canales de comunicación digital**

El hecho de que los y las estudiantes permanezcan en los establecimientos educativos la mayor parte del día, ocasiona que los padres necesiten saber qué ocurre con sus hijos/as en la cotidianeidad. En tanto, la integración de las tecnologías digitales en los establecimientos educativos permite mantener informados a los padres/madres de manera que estos pueden llevar un control del rendimiento académico, debido a que estos tienen acceso a las notas, a las anotaciones y otros. Por tanto, desde la perspectiva de los/as directores se evidencia lo siguiente:

*“El tema del control es súper relevante, es más esta herramienta Papinotas era conocida como Sapinotas porque en el lenguaje de los chiquillos sapiaba. Por ejemplo si había una mala nota también, por ejemplo no rindió hoy la prueba, listo. Llegaban a la casa y las familias ya sabían , los chiquillos no tienen que contar, la familia ya sabía que cosa relevante había acontecido durante el día. Incluso los de Papinotas llegaron a un momento en que el desarrollo de la asistencia diaria era*

*informado a la familia. Entonces esto de sapiar era muy valorado por las familias, por los estudiantes no tanto”*(ID 06, Director establecimiento educacional de la comuna de Padre Hurtado, utilizan plataforma digital Papinotas).

Según uno de los entrevistados relata que la plataforma digital que se utiliza en su establecimiento educacional no es tan valorada por los y las estudiantes, esto debido a que consideran que estos se sienten vigilados constantemente acerca de su rendimiento académico y si estos asisten o no a clase de forma regular, sintiéndose en cierta medida presionados. Considerándose de esta forma que el control parental sea invasivo y que en algunos casos pueda conllevar un efecto negativo en la relación de las familias con sus hijos/as si no se aborda de manera adecuada por ejemplo: el que el alumno tenga malas notas.

En cambio las familias están contentas de saber lo que ocurre con sus hijos e hijas en la cotidianidad de los establecimientos educacionales. Tal como comenta la entrevistada ID 02:

*“Las familias por lo que sé es que están contentas de saber por ejemplo del rendimiento académico de su hijo o hija, el saber sus notas, su asistencia a clases ,valoran mucho el estar al tanto de lo que ocurre en la escuela”* (ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

En la interpretación de estos relatos, las direcciones consideran que las familias valoran de manera positiva, el que las plataformas digitales ofrezcan información de los y las estudiantes relacionada con el desempeño escolar y comportamiento dentro del establecimiento educativo de sus hijos/as. Puesto que estas herramientas les brindan a los padres/madres la posibilidad de intervenir con estrategias y técnicas de mejoras, que redunden en un óptimo trabajo colaborativo desde su participación y de los actores

involucrados en el proceso educativo de sus hijos/as. De esta forma las familias se transforman en un aliado de las escuelas a favor de la educación de los y las estudiantes.

### **10.1.2 Preferencia de canales de comunicación tradicionales por parte de las familias para comunicarse con la escuela**

La literatura muestra que las familias siguen prefiriendo los canales de comunicación tradicionales (Macia y Garreta, 2018; Palomares, 2015), tal como la libreta de comunicaciones, las reuniones de apoderados de manera presencial y las entrevistas informales con los docentes (García et al., 2010). Así lo confirman los entrevistados ID 03, ID 01 e ID 06:

*“Igual los apoderados llegan acá y de repente te piden una entrevista y los atendemos acá. Una entrevista más personal, manteniendo la distancia y todo con cuidado”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“Los apoderados prefieren más a la antigua, mándenme todo así no más por papel”*(ID 01, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflo, utiliza plataforma digital My school).

Las consideraciones expuestas por las direcciones permiten comprender que algunos medios de comunicación tradicionales siguen siendo eficaces y preferidos por las familias. Sin embargo, la evolución de las nuevas tecnologías con ciertos atributos ha hecho posible el desplazamiento de ciertos canales de comunicación, generando cambios en las formas de interactuar y produciendo contenidos de acuerdo con las exigencias del nuevo orden post pandemia.

Por último, cabe preguntarse ¿por qué las familias siguen prefiriendo los canales de comunicación tradicionales? frente a esto uno de los entrevistados comenta lo siguiente:

*“Creo que algunas familias prefieren comunicarse a través de la agenda escolar no solo porque la libreta sea una ayuda memoria sino porque hay una interacción entre los docentes y las familias a través de este medio (ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas)*

Ante este relato, es posible que exista una preferencia por parte de las familias por los canales tradicionales de comunicación, debido a la interacción que se produce entre ambas instituciones a través de estas vías, quizás por la comunicación bidireccional que se da, a diferencia de la plataforma Papinotas donde los padres/madres no pueden responder los SMS (Mensajes de texto).

## **10.2 Opinión directores/as sobre canales de comunicación digitales**

### **10.2.1 Preferencia de los/as directores por la comunicación mixta entre familia y escuela**

Aunque el formato tradicional educativo ha cambiado no solo en lo pedagógico sino también en las formas de comunicarse, los/as directores entrevistados aluden que prefieren un formato más mixto. Debido a que consideran que las experiencias tanto digitales como presenciales fortalecen el compromiso de las familias en el proceso educativo de los y las estudiantes. Así lo expresa una de los entrevistados:

*“Yo creo que en estas cosas hay que tomar lo bueno que teníamos y sumarle las cosas buenas que hay hoy en día, porque sin duda, no todas las informaciones requieren los mismos canales. Hay informaciones que lo ideal es mandarla a través de un email porque es información que el apoderado necesita saber de forma más inmediata. También de repente obviamente hay situaciones que son más delicadas con apoderados, con alumnos, donde si se requiere la presencialidad”(ID 05, Directora*

establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

Las opiniones de los/as entrevistados indican que, las direcciones se orientan hacia una comunicación mixta entre familia y escuela, es decir, reconocen los beneficios de cada modalidad, en el contexto digital, tienen acceso a la información con mayor rapidez, ahorran tiempo y sin necesidad de realizar cambios de espacios. No obstante, valoran la presencialidad cuando se requiere atender una situación compleja para lograr que los apoderados respondan de una manera más abierta y sincera, sin marcar distancias en la comunicación con los padres/madres.

*“Yo prefiero ambos, porque son rápidos los canales digitales. Pero hay excepciones que realmente uno necesita contactarse de forma directa con los apoderados”* (ID 03, Directora establecimiento educacional de la comuna de Peñaflor, utilizan plataforma digital Papinotas).

Para las direcciones entrevistadas ninguna de las dos maneras que existen para comunicarse entre las familias y el establecimiento educativo es mejor que otra, sino que ambas se complementan para reforzar los lazos, con la finalidad de mejorar la asistencia y el rendimiento académico de los y las estudiantes.

### **10.2.2 Opinión negativa por parte de los/as directores sobre el uso de WhatsApp para comunicarse con las familias**

Una de las aplicaciones más usadas a nivel mundial, WhatsApp está siendo una herramienta que en muchos casos ha generado problemas en la relación familia-escuela. Entre estos se evidencia la propagación de rumores a través de grupos alternativos de WhatsApp, también se comparte información dejando que el resto de padres/madres o el propio docente desconozca lo que se trama, lo que genera confusión en la comunidad

educativa, creando además opiniones negativas con respecto a la labor de los docentes ( Chiquillo y Llopis, 2019).

Durante la pandemia quedó en evidencia lo que ocurre con esta plataforma, tal como lo comentan los entrevistados ID 07, ID 02, ID 06 e ID 05:

*“Por experiencia yo al menos prefiero que en la escuela no se utilice WhatsApp para informar a las familias o para comunicarse con ellas, ya que ha habido malos entendidos entre los docentes y las familias. A veces la gente malinterpreta lo que se quiere informar”* (ID 02, Directora establecimiento educacional de la comuna de Renca, utilizan plataforma digital Papinotas).

*“En la pandemia se usaba el WhatsApp y quedaron locos los docentes, los papás mandaban mensajes los días domingos a cualquier hora. Entonces que se cortara eso igual los alivió. Por eso, ya no usamos WhatsApp porque aparte genera malos entendidos y a mí no me gusta”* (ID 07, Director establecimiento educacional de la comuna del Bosque, utilizan plataforma digital Papinotas).

A raíz de la experiencia de los/as entrevistados estos exponen su opinión frente al uso de la plataforma de WhatsApp para la comunicación con las familias, aludiendo a que esta herramienta, en ocasiones suele ser mal utilizada. Debido a que en diversas ocasiones se presta para malos entendidos, donde se tergiversan las informaciones entregadas por los docentes a las familias.

Además, comentan las direcciones que las familias no respetan los horarios de trabajo de los docentes, hablándoles en horarios no correspondidos, no respetando las normas del uso de esta herramienta.

Por otro lado, una de las entrevistadas comenta que esta herramienta digital es un espacio que tiene beneficios para la comunicación con las familias como lo es la

instantaneidad, pero que a su vez tiene efectos negativos para los docentes, como lo es la pérdida de su espacio privado.

*“Los apoderados hacen uso en el fondo del WhatsApp y ahí también intentamos que tengan cuidado, porque son medios de doble filo, te permiten mucha instantaneidad, pero también el profesor pierde su espacio privado. Entonces también son espacios que necesitan de mucha regulación”* (ID 05, Directora establecimiento educacional de la comuna de Huechuraba, utilizan plataforma digital Papinotas).

Por último, la entrevistada menciona que esta herramienta puede ser útil cuando se utiliza respetando las normas establecidas por el grupo, para esto debe estar regulada por alguien.

## 11. CONCLUSIONES

Este estudio ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de los/as directores de establecimientos educacionales de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana acerca del proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela?

Los resultados muestran que las plataformas digitales se han transformado en una arista importante para la comunicación entre la escuela y las familias. Tal como se detalla en este estudio, la revolución tecnológica y los efectos de la pandemia han provocado cambios significativos en la educación, especialmente en la forma de comunicarse.

En el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, en primer término sobre la percepción de los/as directores acerca de los procesos de toma de decisiones en el uso de la plataforma digital idónea para la comunicación entre familia y escuela, el

estudio reveló que los/as directores consideraron la necesidad de establecer una vía de comunicación digital, principalmente debido a que en el contexto de la pandemia se vieron obligados a reforzar estos lazos entre estas dos esferas familia- escuela, a través de herramientas digitales para contribuir en el proceso educativo de los y las estudiantes. Además, los entrevistados tomaron en cuenta que las informaciones previo a la pandemia no estaban llegando a los padres y madres por los medios comunicacionales tradicionales como la agenda escolar, evidenciando que ya existían problemas comunicacionales entre las familias y los establecimientos educativos.

Por ende, se hizo necesario integrar una plataforma digital, representando con ello un gran desafío para las familias y las escuelas, dada la nueva forma de interacción que posibilita cerrar las brechas comunicacionales tradicionales, de cara a los dilemas planteados por esta generación para la creación de espacios de comunicación fluida e interconectando a los actores educativos, directivos, docentes y también a los apoderados, siendo fundamental la adaptación y adecuación de las diferentes tecnologías digitales.

En segundo lugar, se evidencian las ventajas que entregan el empleo de las diferentes herramientas digitales en el manejo de la comunicación con los integrantes de la comunidad educativa para alcanzar el éxito académico, incluyendo la instantaneidad de la comunicación permitiendo que se eliminen las limitaciones geográficas y de temporalidad para acceder a la información, con la posibilidad de que cualquier contenido o información se encuentre disponible en cualquier momento y lugar.

También, se constata el aumento de la implicancia de las familias en el acompañamiento formativo de sus hijos/as para lograr un conjunto de mejoras en los aprendizajes, la asistencia a la escuela y la motivación de sus estudiantes. Revelando el compromiso de las direcciones en la búsqueda de un cambio en las relaciones y formas de

interacción con la familia para lograr mejoras en la calidad en la educación escolar desde una mirada colaborativa y equitativa entre todos sus miembros; tomando en cuenta que las relaciones de los padres con la escuela suponen un cambio de actitud y la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas para conseguir la calidad educativa que se espera en los establecimientos escolares.

Evidenciando además que la colaboración entre las familias y la escuela generan un acercamiento al centro educativo de sus hijos/as, en términos de avanzar, profundizar, mejorar y fortalecer el desarrollo habitual de la comunicación y participación en la vida escolar; destacan los/as directores la importancia del contacto y confianza con los apoderados a través de las plataformas digitales.

Refieren además que pese a evidenciar ventajas en la integración de plataformas digitales para la comunicación de los establecimientos educativos con las familias, las direcciones estiman que en sus instituciones educativas no hay una conciencia clara del poder de las tecnologías digitales, es decir, de los beneficios que pueden proporcionar en términos de desempeño académico, enseñanza y relacionales entre la escuela y las familias. Esto ocurre según los/as entrevistados en las familias de niveles socioeconómicos más bajos, coincidiendo en que son quienes presentan desconocimiento sobre el uso de estas plataformas digitales.

Las consideraciones de los/as directores dan cuenta que las limitaciones en el uso de las plataformas digitales representan un gran desafío tanto para las familias como para los docentes. En este sentido, se encuentran debilidades que corresponden al nivel formativo de los docentes en el ámbito tecnológico, de allí que, es necesario que el establecimiento educativo ofrezca capacitaciones para hacer frente a los nuevos desafíos, con el foco en la

integración de las TICs en el aula como recurso didáctico y como herramienta para la comunicación con las familias.

Con relación a este punto, es indispensable crear un plan de formación específica en TICs en la formación inicial de los nuevos docentes. Así como también para los docentes que ya se encuentran ejerciendo su labor, considerando este plan formativo dentro de las horas laborales para que no genere una sobreexplotación y situación de estrés para estos.

También, por parte de las familias se observa la falta de instrucción en el uso de herramientas digitales, especialmente en los padres y madres de mayor edad y de nivel socioeconómico bajo, suelen hacerse más difícil la adaptación a estas herramientas tecnológicas y en consecuencia surge por una parte la resistencia a los cambios y por otra, la dificultad en el acceso a los recursos digitales de manera expedita.

En consecuencia, una de las limitantes es la brecha digital, esta aparece cuando los docentes como las familias no tienen conocimientos o formación adecuada para utilizar las herramientas tecnológicas.

Se constituye además, la inestabilidad en la conexión a internet, como obstáculo sobre todo en los establecimientos escolares ubicados en comunas vulnerables, lo cual imposibilita la práctica de clases virtuales y la interacción con los actores involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, ampliando la brecha digital y restringiendo el acceso a las plataformas digitales. Esto ocurre a pesar de que Chile tiene uno de los más altos niveles de accesibilidad a internet, su conexión muchas veces es inestable, siendo una de los obstáculos principales para la comunicación digital entre ambas esferas.

Ahora bien, frente a estas limitaciones el rol de los/as directores es esencial puesto que estos conocen las dificultades y oportunidades que tienen los establecimientos educacionales y son quienes buscan soluciones para enfrentar estas diversidades.

Existe una evidente preocupación por parte de las direcciones entrevistadas en enfrentar las dificultades para comunicarse digitalmente y actúan al respecto, a través de prácticas y estrategias que intentan dar respuesta a la mayoría de las carencias detectadas. Un ejemplo de ello son las instancias creadas para que las familias aprendan a utilizar las plataformas digitales que emplea cada establecimiento en específico para la comunicación y para el aprendizaje de los y las estudiantes, ya sea de forma individual o grupal.

Por último, la percepción que tienen los/as directores en cuanto a las opiniones de las familias sobre las formas de comunicación en los establecimientos educativos, manifiestan que estos valoran las plataformas digitales de forma positiva sobre todo por el control parental que se puede ejercer a través de estas herramientas. Ya que los padres y madres pueden supervisar el desarrollo de las actividades escolares y consumo tecnológico que ejercen sus hijos/as, logrando con ello plantear estrategias para un mejor desempeño académico.

Consideran además que las tecnologías digitales forman parte de la cotidianidad, y si se utiliza correctamente, se convierte en una potente herramienta en el sistema educativo tanto para la formación de los y las estudiantes, como para mantener una buena relación entre el establecimiento educativo con las familias, de lo contrario puede llegar a afectar en términos significativos las relaciones entre estas instituciones, así como la salud mental de los y las estudiantes.

Por otra parte, desde la perspectiva de los/as entrevistados, dan cuenta que las familias prefieren los canales tradicionales de comunicación tales como las reuniones de apoderados o

las entrevistas con los docentes de manera presencial. Considerándose desde la perspectiva de los/as directores que hoy en día algunas vías de comunicación tradicional siguen siendo eficaces, y preferidas por los padres y madres posiblemente por la interacción bidireccional que surge entre estos y el establecimiento educativo.

En tanto, la opinión que tienen los/as directores acerca de los canales de comunicación, consideran que no prefieren una vía de información sobre la otra, sino más bien optan por una comunicación mixta, esto quiere decir que ambas vías se deben complementar en beneficio de los y las estudiantes. Sin embargo, muestran una opinión negativa sobre la utilización de WhatsApp, puesto que consideran que esta herramienta digital no es beneficiosa para la comunicación con las familias, más bien puede generar malentendidos y problemas afectando la convivencia escolar, incluso en algunos establecimientos educacionales está prohibido utilizarlo.

Otro tema, son las limitaciones que surgieron para realizar este estudio: en primer lugar el proceso para poder acceder a entrevistar directores/as puesto que su limitación de tiempo es reducida debido a sus labores educativas. Asimismo, el protocolo Covid-19 que tienen los establecimientos educacionales, los cuales no permiten agendar presencialmente una entrevista, sino que debe ser todo vía email, dificultando en cierta medida el dar a conocer un poco más de que se trata el estudio.

Finalmente, este estudio entrega evidencia sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela desde la perspectiva de 7 directores/as de la Región Metropolitana. Desde las direcciones coinciden en promover un diálogo directo y una relación más cercana entre la escuela, familias y docentes a través del uso de las plataformas digitales, siendo conscientes del poder de estas herramientas y el beneficio que trae consigo el desarrollo de las habilidades comunicativas que se necesitan en la sociedad actual,

posibilitando de esta manera procesos claros que favorezcan el aprendizaje de los y las estudiantes.

Así pues, este trabajo permite contribuir al avance del conocimiento científico en el ámbito comunicativo; dada su importancia en la mejora de la interacción, participación y cooperación entre padres y docentes, además de mejorar el desempeño académico de los y las estudiantes.

Por último, la presente investigación también emerge como marco referencial para futuras investigaciones al fundar las grandes líneas de acción que permitan optimizar la comunicación familia-escuela. Sin embargo, las futuras investigaciones deben orientarse a profundizar en los resultados que aquí se presentan y analizar otras plataformas digitales de comunicación, de cara a identificar los factores más relacionales y de valores incluidos en los hallazgos que surgieron de este estudio.

Desde el punto de vista de esta indagación y en consonancia con la literatura revisada, se recomienda seguir indagando en estudios cualitativos en relación a la temática del proceso de digitalización para la comunicación entre familia y escuela, desde la perspectiva de los docentes y las familias. Teniendo en cuenta los niveles socioeconómicos y educativos de las familias para realizar análisis comparativos entre los relatos de las familias.

Asimismo, se pueden destacar como posibles líneas investigativas a futuro y que inspiren el abordaje de esta temática desde otras perspectivas, tales como las siguientes temáticas:

- Estrategias comunicacionales digitales para el entorno educativo
- Competencias del docente en el empleo de plataformas digitales de comunicación
- Democratización de las plataformas digitales como medio de trascendencia comunicacional en el nivel educativo

- Prospectiva de la comunicación digital en entornos educativos
- Paradigma comunicativo: hacia la construcción de un nuevo espacio de interacción digital.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Calidad de la Educación.(2017). Percepciones acerca del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y los aprendizajes de los alumnos de enseñanza media. [http://archivos.agenciaeducacion.cl/06\\_Tics\\_y\\_aprendizajes.pdf](http://archivos.agenciaeducacion.cl/06_Tics_y_aprendizajes.pdf)
- Agudelo Vizcaíno, M.F., González Vega, M.P., Alburquenque Campos, C., Santis Tavilo, J., y Palta López, A.S. (2018). Percepción sobre Plataformas Digitales como recurso de aprendizaje en estudiantes de Fonoaudiología. In J.C. Tovar-Gálvez (Ed.), Trends and challenges in Higher Education in Latin America, (pp. 94-104). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7029233>
- Aguilar Gordón, F. D. R. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 46(3), 213-223.
- Aguilar, M. C., & Contreras, R. A. U. (2014). La necesidad de alfabetización digital e inter-generacional en la familia y la escuela. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, (28), 1-16. <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/291505>
- Aguilar Ramos & Hijano del Río, M. (2012). École – Famille et TIC. État de la relation école-famille en Espagne: Vers la participation virtuelle. *Revista Education & Formation*, e-297. pp. 61 – 73.
- Amar, J. (2010). Educación en medios digitales de comunicación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (36),115-124. ISSN: 1133-8482. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36815128009>
- Amor Pérez, M, Hernando-Gómez, Ángel, & Aguaded-Gómez, Ignacio. (2011). La integración de las TIC en los centros educativos: percepciones de los coordinadores y directores. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 37(2), 197-211. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807052011000200012&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807052011000200012&script=sci_arttext&tlng=e)

- Antony-Newman, M. (2020). Parental involvement of Eastern European immigrant parents in Canada: whose involvement has capital?. *British Journal of Sociology of Education*, 41(1), 111-126.
- Arancibia, M. L., Cabero, J. y Marín, V. (2020). Creencias sobre la enseñanza y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en docentes de educación superior. *Formación universitaria*, 13(3), 89-100. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000300089>
- Area-Moreira, M. (2010). El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos. Un estudio de casos. *Revista de Educación*, 352, 77-97. [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352/re352\\_04.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352/re352_04.pdf)
- Ballesta, J., & Lozano, J. (2007). Los medios de comunicación, ¿nos igualan o nos diferencian? *Enseñanza*, 25, 45-67.
- Ballesta, J, Y M. Cerezo (2011): “Familia y escuela ante la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación”, *Educación*, XXI, 14.2, pp. 133-156. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70618742006.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2020). *Brief 20 - COVID-19: Are we prepared for online learning*. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/CIMA-Brief-20-COVID-19-Are-We-Prepared-for-Online-Learning.pdf>
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>

- Basogain Olabe, X., & Olmedo Parco, M. E. (2020). Integración de Pensamiento Computacional en Educación Básica. Dos Experiencias Pedagógicas de Aprendizaje Colaborativo online. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 20(63). <https://doi.org/10.6018/red.409481>
- Bauerlein, M. (2011). *The Digital Divide: Writings for and Against Facebook, YouTube, Texting, and the Age of Social Networking*. Penguin Group.
- Bautista, A. (2010). Desarrollo tecnológico y educación. *Educatio Siglo XXI*, 29(2), 435-438.
- Beneyto-Seoane, M., Collet-Sabe, J., Cortada-Pujol, M., & Sánchez-Garrote, I. (2013). ¿Mucho ruido y pocas nueces? Escuelas, familias y TIC: discursos, realidades, logros y retos. In D. Aranda, A. Creus, & J. Sanchez-Navarro (Eds.), *Educación, medios digitales y cultura de la participación* (pp.241-262). Barcelona: Editorial UOC.
- Bergman, P. & Chan, E. W. (2021). Leveraging Parents through Low-Cost Technology: The Impact of High-Frequency Information on Student Achievement. *The Journal of Human Resources*, 56, 1, 125-168.
- Bernal Bravo, C., & López Gil, M. M. (2016). La cultura digital en la escuela pública. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*. <https://www.redalyc.org/journal/274/27446519010/html/>
- Biancorosso Sampalo, M. (2020). Relación familia-escuela durante la pandemia del Coronavirus. <https://idus.us.es/handle/11441/108208>
- Blau, I., y Hameiri, M. (2017). Ubiquitous mobile educational data management by teachers, students and parents: Does technology change school-family communication and parental involvement? *Education and Information Technologies*, 22(3), 1231-1247.

- Blignaut, A.S., Hinojosa, J.E., Els, C.J. & Brun, M. (2010). ICT in education policy and practice in developing countries: South Africa and Chile compared through SITES 2006. *Computers and Education*, 55, 1552-1563.
- Bolívar, A.(2006): Familia y escuela: dos mundos llamados a trabajar en común. *Revista de Educación*, 339, 119-146. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/68682>
- Bonilla, M., & López, A. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta de moebio*, (57), 305-315. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300006>
- Bouffard, S.M. (2008). Tapping into technology: The role of the Internet in family-school communication. Cambridge, MA: *Harvard Family Research Project*.<https://archive.globalfrp.org/publications-resources/publicationsseries/family-involvement-research-digests/tapping-into-technology-the-role-of-the-internet-in-family-school-communication>
- Bordalba, M. y Garreta Bochaca, J. (2018). Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. *Revista de Investigación Educativa*, 36 (1), 239-257.<http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.1.290111>
- Bolívar, A. (2010). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: Una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Psicoperspectivas*, 9 (2), 9-33. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-69242010000200002&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-69242010000200002&script=sci_arttext)
- Briceño, M. C. U., Cucurella, X. A. V., Mejías, C. L. P., & Rodríguez, J. C. R. (2015). Marco para la buena dirección y el liderazgo escolar. [https://www.researchgate.net/profile/Xavier-Vanni/publication/328102362\\_Marco\\_para\\_la\\_Buena\\_Direccion\\_y\\_el\\_Liderazgo\\_Escolar/links/5bb7621aa6fdcc9552d44f13/Marco-para-la-Buena-Direccion-y-el-Liderazgo-Escolar.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Xavier-Vanni/publication/328102362_Marco_para_la_Buena_Direccion_y_el_Liderazgo_Escolar/links/5bb7621aa6fdcc9552d44f13/Marco-para-la-Buena-Direccion-y-el-Liderazgo-Escolar.pdf)

- Bush, T. y Glover D. (2003). *School Leadership: Concepts and Evidence*. Nottingham: NCSI.
- Buxarrais Estrada, María Rosa, & Ovide, Evaristo. (2011). El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del siglo XXI. *Sinéctica*, (37), 1-14. Recuperado en 02 de agosto de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X201100020002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X201100020002&lng=es&tlng=es)
- Cabello, P., & Claro, M. (2017). Public policies for digital inclusion among young people in Chile: reflections on access, opportunities, outcomes and rights. *Journal of Children and Media*, 11(2), 248 - 251. <http://dx.doi.org/10.1080/17482798.2017.1306368>
- Caiceo, J. (2017). Gestión Educacional. Teoría y Práctica en Chile: 1978-2016. *Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile*.
- Calle González, S., Torres Belduma, K., & Tusa Jumbo, F. (2022). Las TICs, la enseñanza y la alfabetización digital de la familia. *Transformación*, 18(1), 94-113. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-29552022000100094](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552022000100094)
- Cameselle Vila, N. (2014). Comunicación entre familias y docentes a través de las TIC en las Escuelas 2.0: estudio del Proyecto Abalar en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Frián-Teis (Vigo).
- Campoverde, V. I. C., & Encalada, S. C. O. (2021). Familia y tecnología en la nueva Educación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(3), 552-571. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8019919>
- Cano, E. V., Meneses, E. L. y Zamora, L. C. (2014). La dimensión socializadora de la tecnología para una sociedad más abierta y colaborativa. *Revista de la tecnología de*

*Información y comunicación en educación*, 8(1), 145-155.

<https://revistaeduweb.org/index.php/eduweb/article/view/138>

Carmona, M. G., Cabrera, A. F., & Viñas, A. M. F. (2017). Participación de las familias mediada por TIC en los centros educativos. *Innovación docente y uso de las TIC en educación: CD-ROM* (p. 64). Universidad de Málaga (UMA).

Castells, M. (ed.) (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

Chávez, H.; Torres, J. y Cadenillas, V. (2021). La mediación en el acompañamiento de estudiantes y padres de familia en un contexto digital. *Revista Innova Educación*, Vol. 3 Núm. 2. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/209>.

Chiquillo, M. E., & Llopis, M. J. (2019). El grupo de WhatsApp de padres, ¿facilita o dificulta la educación de los hijos?. *Edetania: estudios y propuestas socio-educativas*, (56), 115-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518834>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)

Cortés, F., De Tezanos-Pinto, P., Helsper, E., Lay, S., Manzi, J., & Novoa, C. (2020). «¿ Se ha reducido la brecha digital en Chile? Diferencias entre acceso, uso y factores asociados al empleo de Internet». *Midevidencias*, 22, 1-6.

Cowan, G., Bobby, K., St. Roseman, P. & Echandia, A. (2002). Evaluation Report: The home visit project. Retrieved from ERICdatabase (ED466018).

- Cremades, R., Maqueda, E. y Onieva, J.L. (2016). Posibilidades didácticas de la escritura digital ubicua en la aplicación WhatsApp Messenger. *Revista Electrónica de Estudios Transatlánticos de Literatura*, 16, 106-120.  
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/letral/article/view/4932>
- Del Barrio, José A., Ana Castro, Alba Ibáñez y Alfonso Borragán. 2009. El proceso de comunicación en la enseñanza. *En International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Vol. 2, no. 1, 387-395.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832321042.pdf>
- Deslandes, R. (2004): Observatoire International de la réussite scolaire (Laval, Université de Laval).
- Dominoni, F. (2016). Estrategias directivas para la integración de TIC en escuela secundaria: estudio de casos en escuelas de gestión estatal de la Provincia de Buenos Aires.  
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/12072>
- DuFour, R. DuFour, R., Eaker, R. y Karhanek, G. (2010). *Raising the bar and closing the gap whatever it takes*. Bloomington, In: Solution Tree.
- Duero, D. (2003). La Gestalt como teoría de la percepción y como epistemología: aportes y desarrollos. *Revista de la Universidad Nacional de Córdoba*, 1-35.  
[http://psicologiamonserrat.zonalibre.org/Monserrat%20\(Gestalt\).pdf](http://psicologiamonserrat.zonalibre.org/Monserrat%20(Gestalt).pdf)
- Enlaces (2004). *Tecnologías para la educación en América Latina: Enlaces, MINEDUC*. Primera Reunión de Ministros de Educación de América Latina Sobre Tecnologías para la Educación.
- Epstein, J., & Sander, M. (2000). *Handbook of the Sociology of Education*. Ed. Springer: United States.

- Epstein, J. L. (2001): School, Family and Community partnerships. Preparing educators and improving schools (Boulder CO, Westview Press).
- Estrada, S. J., & Zuccarello, R. (2014). Holismo y complejidad en las organizaciones: un binomio inevitable. *Revista Ethos venezolana*, 6(1), 11-22. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-ethos-venezolana/articulo/holismo-y-complejidad-en-las-organizaciones-un-binomio-inevitable>
- Fabres Barahona, J., Libuy Mena, D., & Tapia Grandon, P. (2015). Análisis de uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: caso del colegio Santo Tomás de la comuna de Ñuñoa.
- Farías Jáuregui, J., & Vivanco Melgarejo, A. (2016). *Proyecto Enlaces y Docentes: Estudio cualitativo de las fortalezas y debilidades del proyecto Enlaces en el primer ciclo básico del colegio Ignacio Carrera Pinto de la comuna de Lo Prado* (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/3674>
- Farías Hueunpi, N. D. C. (2018). Mira a tu alrededor, ¡Encuentra un patrón!: secuencia didáctica de matemáticas: Mundos descabellados: secuencia didáctica de lenguaje y comunicación. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23756/EBAFarías.pdf?sequence=1>
- Fernández Núñez, L. (2006). Ficha para investigadores.¿ Cómo analizar datos cualitativos. *Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona*. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf>
- Fernández, J.M. y Bermejo, B. (2012). Actitudes docentes hacia las TIC en centros de buenas prácticas educativas con orientación inclusiva. *Enseñanza y Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 30(1), 45–61. <https://idus.us.es/handle/11441/49099>

- Ferrada-Bustamante, V., González-Oro, N., Ibarra-Caroca, M., Ried-Donaire, A., Vergara-Correa, D., & Castillo-Retamal, F. (2021). Formación docente en TIC y su evidencia en tiempos de COVID-19. *Revista saberes educativos*, (6), 144-168.
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa* (Vol. 1). Ediciones Morata.  
<https://dpp2017blog.files.wordpress.com/2017/08/disec3b1o-de-la-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M. & Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Gámiz-Sánchez, V.M. & Guzmán, P. (2016). Soluciones para el uso responsable de Internet. En M.J. Gallego-Arrufat & M. Raposo-Rivas (Coords.), *Formación para la educación con tecnologías*, 1ª ed., pp. 202-212.
- Garay, S. (2008). Modelo de liderazgo para una dirección efectiva. En O. Maureira (Ed.), *Perspectivas de gestión para la innovación y el cambio educativo* (pp. 135- 184). Santiago: Ediciones UCSH.
- García-Bacete, F. J. (2003): “Las relaciones escuela-familia: un reto educativo”. *Infancia y aprendizaje*, 26(4), 425-437.
- García,M., Vicente, M. Á. G., Prados, M. Á. H., & Martínez, J. P. (2010). La comunicación entre la familia y el centro educativo, desde la percepción de los padres y madres de los alumnos. *Educatio siglo XXI*, 28(1), 157-187.  
<https://revistas.um.es/educatio/article/view/109771>
- García-Valcárcel, A. y Tejedor, F.J. (2010). Evaluación de procesos de innovación escolar basados en el uso de las TIC desarrollados en la Comunidad de Castilla y León. *Revista de educación*, 352, 125–147.

- García-Gómez, S., & López-Gil, M. (2020). El blog de aula y el WhatsApp¿ herramientas útiles para la comunicación entre maestras y familias?. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (72), 17-33.
- García, R., & Pérez, A. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. Presentación. ICONO 14, *Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, 18(2), 1-15. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/21392>
- García-Aretio, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED*, 24(1), 9-32. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García Arias, N., Quevedo Arnaiz, N. N., & Cañizares Galarza, F. P. (2021). Diagnóstico de la participación de los padres en la educación de los hijos durante la pandemia. *Revista Conrado*, 17(81), 92-101.
- Garreta, J., Llevot, N. y Bernad, O. (2011): La relació família d'origen immigrat i escola primària de Catalunya (Barcelona, Fundació Jaume Bofill, no publicado).
- Garreta, J. (2012). *Famílies i escoles: la participació de les famílies als centres educatius*. La Paeria, Ajuntament de Lleida.
- Garreta, J. (2015). La comunicación familia-escuela en educación infantil y primaria. RASE: *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*, 8(1), 71-85.
- Garreta, J., y Maciá, M. (2017). La comunicación familia-escuela. En: J. Garreta (Coord.), *Familias y escuelas. Discursos y prácticas sobre la participación en la escuela* (pp.71-98). Madrid, España: Pirámide.
- Glasserman Morales, L. D., Gavotto Nogales, O. I., & Ramírez Montalvo, N. A. (2016). El papel de la gestión del director escolar en el programa Mi Compu. Mx= The

managing role of the school principal in Mi Compu. Mx program. *El papel de la gestión del director escolar en el programa Mi Compu. Mx= The managing role of the school principal in Mi Compu. Mx program*, 91-108.

Goodall, J.S. (2016). Technology and school-home communication. *International Journal of Pedagogies and Learning*, 11(2), 118-131. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/22040552.2016.1227252>

Gomariz-Vicente, M<sup>a</sup>A.; Hernández- Prados, M<sup>a</sup> A.; García -Sanz, M.P. y Parra- Martínez, J. (2017). Tejiendo puentes entre la escuela y la familia. El papel del profesorado. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 69 (2), 41-57. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2016.49832>

Gómez Escobar, C. (2015). La comunicación entre familia y escuela mediante Twitter en los colegios de primaria de Cáceres. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/171452>

Gómez, Fedor Simón José . (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado en 17 de octubre de 2022, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es)

González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/20984>

Graham-Clay, S. (2005). Communicating with parents: Strategies for teachers. *School Community Journal*, 15(1), 117-129. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ794819.pdf>

Gropello, E. D. I. (2020). The costs of COVID-19 induction in Latin America . Actin now to protect the future of our children.

- Gubbins, V., & Berger, C. (2002). Hacia una alianza efectiva entre familias y escuelas. *Persona y sociedad*, 16(3), 71-86.
- Gubbins, V., & Otero, G. (2020). Determinants of parental involvement in primary school: evidence from Chile. *Educational Review*, 72 (2), 137-156. <https://doi.org/10.1080/00131911.2018.1487386>
- Guerrero, P. A., Díaz Meza, R., Roth-Eichin, N., Castro, L., & Luna, L. (2021). De clientes a colaboradores: Imaginarios colectivos de equipos directivos sobre familias en contexto de Pandemia. *Psicoperspectivas*, 20(3), 93-104. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242021000300093&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242021000300093&script=sci_arttext&tlng=en)
- Heath, D., Maghrabi, R., & Carr, N. (2015). Implications of Information and Communication Technologies (ICT) for school-home communication. *Journal of Information Technology Education*, 14. <https://jite.org/documents/Vol14/JITEv14ResearchP363-395Heath1876.pdf>
- Hermoza, S. (2020). Percepciones de la comunicación digital de los actores educativos del colegio Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/e45ad5d0-16b6-42c4-b5af-c054d04315ea>
- Hepp, P., Pérez, M., Aravena, F., & Zoro, B. (2017). Desafíos para la integración de las TIC en las escuelas: Implicaciones para el liderazgo educativo. *Informe técnico*, (2). <https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2017/09/IT-02-2017.pdf>
- Hohlfeld, T., Ritzhaupt, A., & Barron, A. (2010). Connecting schools, community and family with ICT: Four-year trends related to school level and SES of public schools in Florida. *Computers & Education*, 55, 391-405. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2010.02.004>

INSTITUTO DE INFORMÁTICA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA, SUMMA -LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, OBSERVATORIO DE PRÁCTICAS EDUCATIVAS DIGITALES -OPED- DE EDUCACIÓN, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, CENTRO DE DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES Y CENTRO COSTADIGITAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO.(2020). Docencia durante la crisis sanitaria: La mirada de los docentes. ¿Cómo están abordando la educación remota los docentes de las escuelas y liceos de Chile en el contexto de la crisis sanitaria?. [https://www.miradadocentes.cl/Informe-de-Resultados\\_Docencia\\_Crisis\\_Sanitaria.pdf](https://www.miradadocentes.cl/Informe-de-Resultados_Docencia_Crisis_Sanitaria.pdf)

Kñallinsky Ejdelman, E. (2003). Familia-escuela: una relación conflictiva. *El Guiniguada*.

Lecumberri Blasco, M. T. (2021). Análisis de herramientas digitales para la comunicación entre familia y escuela en Educación Infantil. <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/156096>

Leithwood, K., Day, C., Sammons, P., Harris, A., & Hopkins, D. (2006). Successful school leadership: What it is and how it influences pupil learning. London, UK: Department for Education and Skills.

Lewin, C., & Luckin, R. (2010). Technology to support parental engagement in elementary education: lessons learned from the UK. *Computers & Education*, 54,749-758. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2009.08.010>

- Linde-Valenzuela, T., Cebrián-de-la-Serna, M., & Aguilar Ramos, M. D. C. (2018). Formación inicial docente para la comunicación digital familia-escuela en Andalucía. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/55678>
- López, I., Ridaó, P., & Sánchez, J. (2004). Las familias y escuelas: una reflexión acerca de los entornos educativos compartidos. *Revista de Educación*,34.143-163.
- Lorenzo, M. y Trujillo, J. M. (2008). Los Equipos Directivos de Educación Primaria ante la Integración de las TICs. Pixel-bit. *Revista de Medios y Educación*, 33, 91–110.<https://idus.us.es/handle/11441/22577>
- Luhmann, Niklas (1984), *Soziale Systeme*, Alemania: Suhrkamp.
- Macià, M. (2016). La comunicación familia- escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1), 73--83. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/245841>
- Macià, M. y Garreta, J.(2018). Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela.*Revista de Investigación Educativa*,36(1), 239-257. <https://doi.org/10.6018/rie.36.1.290111>
- Maestre Castro, A. B. (2009). Familia y escuela. Los pilares de la educación. *Revista Innovación y experiencias educativas*, 14 ,1- 11.
- Magdaleno, A. y Llopis, M<sup>a</sup> Ángeles. (2014). La actitud docente y el grado de uso de las TIC en la comunicación familia-escuela: Un acercamiento al empleo de las TIC en las escuelas. <http://dx.doi.org/10.6035/ForumRecerca.2014.19.25>
- Martínez, R., Rodríguez, B. y Gimeno, J.L. (2010). Áreas de cooperación entre los centros docentes y las familias. Estudio de caso. *Educatio Siglo XXI*, 28 (1), 127- 156.

- Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. *Una visión desde la epistemología dialéctico crítica*. México: Posgrado Integral en Ciencias Sociales de la Universidad de Sonora.
- Miller, M.L. (2007). A mixed-methods study to identify aspects of technology Leadership in elementary schools. Regent University.
- Ministerio de Educación (2021). Cuenta pública participativa 2021. <https://www.comunidadescolar.cl/wp-content/uploads/2021/05/cuenta-publica-2021.pdf>
- Mineduc.(2021).Variación de la matrícula Oficial 2020. [https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2021/03/APUNTES-1\\_2\\_2021.pdf](https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2021/03/APUNTES-1_2_2021.pdf)
- Mitchell, S.,Foulger, T., & Wetzell, K.(2009). Ten tips for involving families through internet--based communication. *YC Young Children*, 64, 46 -49.
- Mir Pozo, M. L., Fernández Perelló, V., Llompart Llompart, S., Oliver Torres, M. D. M., Soler Simonet, M. I., & Riquelme Acosta, A. (2012). La interacción escuela-familia: Algunas claves para repensar la formación del profesorado de Educación Infantil. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*.
- Moraes, M. F. C. A. D. (2014). Variaciones de lenguaje (formal e informal) en el contexto educativo en la ciudad de Tefé (Amazonas, BR): Diversidad o fracaso escolar.
- Mosquera de Waidelich, L. M. (2019). El papel de la familia en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Una comprensión particular en la Institución Educativa Líderes del Futuro Buenaventura, Valle.
- Moyle, K. (2006). Leadership and learning with ICT. Voices from the profession. Australian Institute for Teaching and School Leadership.

- Oliveira, D. A., & Junior, E. A. P. (2020). Trabalho docente em tempos de pandemia. *Belo Horizonte: Relatório Técnico, GESTRADO/UFMG*.
- Olmsted, C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *TechTrends*, 57(6), 28-37.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT – OCDE.(2015). *Talis: teaching in focus: enseñar con tecnologías*. Paris.
- Ormazábal, C. (2020). Percepciones de Docentes de Enseñanza Media sobre el uso de Herramientas Digitales en Contexto de Emergencia. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179908/Percepciones-de-docentes-de-ensenanza-media-sobre-el-uso-de-herramientas-digitales-en-contexto-de-emergencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, (18), 89-96. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>
- Palacios, A. G. P., Blanco, K. R., & Solís, A. R. (2014). Gestión del proceso de toma de decisiones en el Colegio Técnico Profesional de General Viejo. *Gestión de la educación*, 65-102. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/12920>
- Palomares, A. (2015). Análisis de modelos de comunicación, profesorado-familia, para gestionar conflictos: Estudio de la comunidad educativa de Albacete. *Pedagogía*

[https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2015.25.12](https://doi.org/10.7179/PSRI_2015.25.12)

Parrilla, A. (2000). *Proyecto docente e investigador II*. Cátedra de Universidad, Universidad de Sevilla.

Patton, M. (2002). *Qualitative Research & evaluation methods*. Virginia: Sage Publications.

Pavón, F. (2013). La introducción de las TIC en el currículum y en la organización escolar de la educación infantil y primaria. En M.C. Martínez, Buenas prácticas educativas en el uso de las TIC (pp.11 -50). <http://hdl.handle.net/10498/16431>

Pérez-Rodríguez, M.A., Aguaded-Gómez, J.I., & Fandos-Igado, M. (2010). Percepciones, retos y demandas de los directores y coordinadores de los centros TIC andaluces. *Educación Siglo XXI*, 28(1), 295-316.

<https://revistas.um.es/educatio/article/view/109841/104511>

Pire Rojas, A. (2020). Instrumento para evaluar la relación escuela familia en el proceso educativo virtual provocado por la COVID-19. *Revista Conrado*, 16(77), 298-306.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-298.pdf>

Polizzi, G. (2011). Measuring School Principals' Support for ICT Integration in Palermo, Italy. *Journal of Media Literacy Education*, 3(2), 113-122.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ985673.pdf>

Ponce, T., Bellei, C., & Vielma, C. (2020). Experiencias educativas en casa de niñas y niños durante la pandemia COVID-19. <https://www.ciperchile.cl/wp-content/uploads/CIAE-EXP-EDU-final.pdf>

Prasojo, L.D., Habibi, A., Yaakob, M.F.M., Mukminin, A., Haswindy, S., & Sofwan, M. (2019). An Explanatory Sequential Study on Indonesian Principals' Perceptions on

- ICT Integration Barriers. *The Electronic Journal of e-Learning*, 17(1), 1-10.  
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1213053>
- Prendes-Espinosa, M. & Cerdán-Cartagena, F. (2021). Tecnologías avanzadas para afrontar el reto de la innovación educativa. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 33-53.  
<https://www.redalyc.org/journal/3314/331464460002/331464460002.pdf>
- Ramirez Montoya, M. (2020). Transformación digital e innovación educativa en Latinoamérica en el marco del covid- 19. *Campus virtuales*, 9 (2), 123-139. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/744>
- Ramírez Escobar, D. J., & Vera Rivera, C. A. (2020). *Transformación de las dificultades comunicativas entre familia y escuela a través del uso de las tic para el fortalecimiento de la corresponsabilidad familiar* (Master 's thesis, Universidad de La Sabana).
- Razeto, A. (2016). El involucramiento de las familias en la educación de los niños. Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Páginas de Educación*, 9(2), 184-201. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s168874682016000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s168874682016000200007&script=sci_arttext)
- Redding, S. (2006). *Familias y escuela*. Ginebra: Oficina Internacional de Educación (IBE).
- Rivera Olguin, P., Sánchez Espinoza, E., & Cortés Díaz, B. (2021). La disrupción de lo presencial a lo virtual. Percepciones de los directores de docencia sobre el uso de plataformas digitales en contexto de pandemia en una universidad del norte de Chile. *Páginas De Educación*, 14(2), 77–95. <https://doi.org/10.22235/pe.v14i2.2607>
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe.

- Rodríguez Valerio, D. (2020). Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. *Información, cultura y sociedad*, (42), 107-126. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S185117402020000100107](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S185117402020000100107)
- Sáenz, A. A. (2007). Las TIC y la formación del profesorado: descripción de una experiencia. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº2. Universidad de Salamanca. <https://goo.gl/eJMHWZ>
- Salinas, J. (2004). La integración de las TIC en las instituciones de educación superior como proyectos de innovación educativa.
- San Martín, D.(2014). San Martín Cantero, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas. ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 16(1), 104-122. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15530561008.pdf>
- Sánchez, J., & Salinas, A. (2008). ICT & learning in Chilean schools: Lessons learned. *Computers & Education*, 51, 1621-1633.
- Sánchez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos. *Revista de Medios y Educación*. España. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2672>
- Sánchez-Garrote, I.y Cortada- Pujol, M. (2015). Recursos digitales en la relación familia y escuela en la etapa 0 -3. *Cultura y Educación*, 27 (1),221- 233.
- Santiago-Campión, R., Andía-Celaya, L. A., & Navaridas-Nalda, F. (2016). Las percepciones de los directivos de centros escolares sobre el uso y el valor de las TIC

para el cambio e innovación educativa. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/40345/1/7.%20A.%20Raúl%20Sant%20tiago%20Cami3n.pdf>

Sanz, M. D., Mart3nuez, E., y Pernas, E. (2010). Innovaci3n con TIC y cambio sostenible. Un proyecto de investigaci3n colaborativa. Profesorado. *Revista de Curr3culum y Formaci3n del Profesorado*, 14(1), 319–337.

Sarramona L3pez, J., & Rodr3guez Neira, T. (2010). Participaci3n y calidad de la educaci3n. *Aula abierta*. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/10583/AulaAbierta.2010.38.1.3-14.pdf?sequence=1>

Seashore-Lewis, K., Leithwood, K., Wahlstrom, K. y Anderson, S. (2010). Investigating the links to improved student learning: Final report of research findings. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Center for Applied Research and Educational Improvement; Toronto, ON: University of Toronto, OISE. <https://conservancy.umn.edu/handle/11299/140885>

Scola, A. (2012). Familia y sociedad. *Revista de Antropolog3a y Cultura Cristianas*, 26, 5-16. Pontificia Universidad Cat3lica de Chile. <https://espanol.clonline.org/cm-files/2012/09/04/familia-.pdf>

Schrum, L., & Levin, B. (2016). Educational technologies and twenty-first century leadership for learning. *International Journal of Leadership in Education*, 19 (1), 17-39.

Sierra Aguilar, B. A., & Silva Carre3o, A. F. (2019). Comunicaci3n digital: dise3o de un plan de comunicaci3n para el marketing de Momba Fitness. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/7121>

- Silven Savignón, Bárbara Mailén. (2021). Incidencia del uso de la tecnología en la comunicación escuela-familia. *EduSol*, 21(77), 178-185.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-80912021000400178&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912021000400178&lng=es&tlng=es).
- Strauss, A y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.  
<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Sosa, M.J. y Valverde, J. (2015). El Equipo Directivo «E-Competente» y su Liderazgo en el Proceso de Integración de las TIC en los Centros Educativos. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2), 77- 103.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5308049>
- Subsecretaría de Comunicaciones. (2018). 44% de los hogares del país no tiene conexión fija a Internet. Recuperado desde <https://www.subtel.gob.cl/44-de-los-hogares-del-pais-no-tiene-conexion-fija-a-internet/>
- Subsecretaría de Comunicaciones. (2020). Tráfico total de internet fija y móvil crece 40% a marzo de 2020 impulsado por la pandemia de COVID-19. Recuperado desde <https://www.subtel.gob.cl/trafico-total-de-internet-fija-y-movil-crece-40-a-marzode-2020-impulsado-por-la-pandemia-de-covid-19/>
- Superintendencia de Educación. (2018). Uso de recursos SEP para software, hardware y servicios tecnológicos.  
<https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/uso-de-recursos-sep-para-software-hardware-y-servicios-tecnologicos/>
- Swick, KJ. (2003): Communication Concepts for Strengthening Family-School-Community Partnerships, *Early Childhood Education Journal*, 30, 4, 275-280.

- TALIS (2009). Cap. VI. "Leading to Learn: Leadership and Management Styles"  
<http://www.oecd.org/dataoecd/17/51/43023606.pdf>
- Terrón, E.; Alfonso, C.; Díez, E. (2003): "Construir la comunicación entre la familia y la escuela como una relación de confianza". En Alfonso y otros. La participación de los padres y madres en la escuela (pág. 115-125). Barcelona: Graó Editorial.
- Thompson, B. (2008). Characteristics of parent-teacher e-mail communication. *Communication Education*, 57(2), 201-223.  
<https://doi.org/10.1080/03634520701852050>
- Thompson, B. y Mazer, JP. (2012): Development of the Parental Academic Support Scale: Frequency, Importance, and Modes of Communication, *Communication Education*, 61(2), 131-160.
- Tondeur, J., Van Keer, H., Van Braak, J., y Valcke, M. (2008). ICT integration in the classroom: Challenging the potential of a school policy. *Computers & Education*, 51, 212-223.
- Trujillo, F. (2014). *Artefactos digitales: una escuela digital para la educación de hoy* (Vol. 306). Graó.
- UNESCO. (s/f). Comunicación. Recuperado el 18 de octubre de 2022, de <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Comunicacion.pdf>
- Urías Martínez, M. L., Urías Murrieta, M., & Valdés Cuervo, Á. A. (2017). Creencias docentes del uso de tecnologías por familias para involucrarse en educación. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 148-159. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.1100>
- Uribe, M., & Celis, M. (2012). Desarrollo de capacidades para un liderazgo escolar efectivo: del levantamiento de competencias al reconocimiento de buenas prácticas. *Qué sabemos de los Directores en Chile*, 111-134.

- Vaccotti, Rodrigo. (2019). Vaccotti, Rodrigo. (2019). La relación familia-institución educativa en enseñanza media: perspectivas de docentes de secundaria. *Páginas de Educación*, 12(1), 164-178. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i1.1787>
- Valenzuela, P., & Horn, A. (2012). Influencia del liderazgo directivo en los resultados de los estudiantes. En *¿Qué sabemos sobre los directores de escuela en Chile?* (pp. 325-348).
- Valle, J. L. (2012). *Los directores de CEIPS ante el espejo. El liderazgo educativo en un tiempo de cambio*. Barcelona: Anthropos.
- Van-Der, C. (2022). *Habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal* (3era edición ed.). Díaz de Santos.
- Van Poortviet, M. (2018). Working with Parents to Support Children's Learning: Guidance Report. University of Plymouth Research Outputs. [https://pearl.plymouth.ac.uk/bitstream/handle/10026.1/13381/EEF\\_Parental\\_Engagement\\_Guidance\\_Report.pdf?sequence=1](https://pearl.plymouth.ac.uk/bitstream/handle/10026.1/13381/EEF_Parental_Engagement_Guidance_Report.pdf?sequence=1)
- Vargas, L. M. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, (8), 47-53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vázquez, E., López, E. y Colmenares, L. (2014). La dimensión socializadora de la tecnología para una comunidad educativa más abierta y colaborativa. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 8 (1), 145- 157. <https://revistaeduweb.org/index.php/eduweb/article/view/138>
- Velasco, M. L. Y. P., & Martínez, M. G. V. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

- Veloso, A. (2012). Incorporación de las TIC en el sistema educacional chileno. *Revista Educación y Tecnología*, N° 1, pp. 151-164. <http://revistas.umce.cl/index.php/edytec/article/view/41>
- Vilches, M.J. y Reche, E. (2019). Limitaciones de WhatsApp para la realización de actividades colaborativas en la universidad. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 57-77. <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.23741>
- Villalobos, D. (2021). ¿Cómo es el trabajo de los profesores de educación básica en tiempos de pandemia? Modalidades de aprendizaje y percepción del profesorado chileno sobre la educación a distancia. *Perspectiva Educacional*, 60(1), 107-138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8300861>
- Wyrick, A. & Rudasill, K. (2009). Parent involvement as a predictor of teacher child relationship quality in third grade. *Early Education & Development*, 20(5), 845-864.
- Yovera Espinoza, Y. D. (2021). Percepción de los padres de familia sobre la gestión institucional en la Institución Educativa Juan de Mori, Catacaos, Piura–2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54912/Yovera\\_EYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54912/Yovera_EYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 13. ANEXOS

### 13.1 Anexo 1 : Pauta de entrevista

**Introducción:** Buenos días, mi nombre es Magaly Gutiérrez Toro, estudiante de quinto año de la carrera Ciencias de la Familia. Me encuentro realizando mi tesis y para esto necesito realizarle algunas preguntas, en primer lugar, quiero agradecer su disposición a participar de esta entrevista, he informado previamente que su duración va a ser de entre 45 a 60 minutos aprox. Quiero reiterar el hecho de que no hay respuestas buenas o malas, y de que todo lo que se diga acá es confidencial y que apenas el trabajo concluya el audio será eliminado.

Dimensión	Subdimensión	Preguntas
<b>Datos personales</b>		<p>Para comenzar ¿usted podría presentarse de modo general?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿En qué tipo de establecimiento educacional trabaja?</li> <li>● ¿Hace cuántos años trabaja en el establecimiento ?</li> <li>● ¿Hace cuánto tiempo ejerce el cargo de director/a ?</li> <li>● ¿Quiénes diría usted que conforman su equipo directivo?</li> <li>● ¿Qué estudios tiene ?</li> </ul>
<b>Formación en Tics</b>	Conocimientos herramientas digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En el mundo y en Chile en lo particular, hay un auge de la digitalización de la educación principalmente por el contexto de pandemia. En su colegio, ¿cómo ha sido este proceso?, ¿cree que se podría mejorar de alguna forma?</li> <li>● ¿En el establecimiento se promueven instancias de capacitación vinculadas con el uso de tecnologías digitales?</li> <li>● ¿Qué tipo de capacitaciones se promueven? ¿Quiénes participan?</li> <li>● ¿Ud. suele participar en capacitaciones en esta temática?</li> </ul>

<p><b>Canales de comunicación entre la familia y escuela</b></p>	<p>Opiniones generales sobre las formas existentes de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Qué mecanismos tiene este colegio para comunicarse con las familias?</li> <li>● ¿Existen canales informales de comunicación? , y ¿cuáles serían los formales? (<i>indagar si whatsapp es informal y plataforma o email o libreta análoga es la formal</i>)</li> <li>● ¿Cree que lo que tienen hoy son buenos canales de comunicación?</li> <li>● En lo personal, ¿prefiere los canales digitales o análogos?, ¿por qué?</li> <li>● Y respecto a los profesores/as ¿Cuál cree usted que es la opinión sobre los canales de comunicación que existen hoy en su colegio?</li> <li>● Y respecto de los padres, madres, y apoderados ¿cuál crees usted que es la opinión?</li> </ul>
<p><b>Proceso de integración de plataformas digitales</b></p>		<p>Ahora me gustaría indagar un poco más respecto de la plataforma digital que se utiliza en este colegio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Por qué vieron la necesidad de integrar una herramienta digital para comunicarse con las familias?</li> <li>● ¿Tuvieron más opciones de plataformas digitales para implementar?</li> <li>● Si es que fue así, ¿qué aspectos valoraron de esta plataforma para seleccionarla?</li> <li>● Respecto de la elección final de esta plataforma:</li> <li>● ¿Quiénes participaron en esta toma de decisión sobre integrar la plataforma?</li> <li>● ¿Cómo han logrado financiar la integración de esta plataforma digital en el establecimiento educacional?</li> </ul>

<p>Plataforma digital</p>	<p>Ventajas y limitantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Cuál es la plataforma digital que emplea el establecimiento educacional para establecer la comunicación entre la familia y la escuela?</li> <li>● ¿Hace cuánto tiempo integraron esta plataforma digital?</li> <li>● ¿Para qué utilizan la plataforma digital que implementaron? y ¿En qué ocasiones las utilizan los/as profesores/as? , ¿usted también la utiliza?</li> <li>● Según su perspectiva, ¿En qué aspectos les ha ayudado respecto de la comunicación con las familias?, ¿les ha facilitado? , ¿de qué manera? (<i>Indagar en ventajas</i>)</li> <li>● ¿Para qué utilizan la plataforma digital que implementaron? ¿En qué ocasiones las utilizan?</li> <li>● Desde su perspectiva, ¿cuáles han sido los principales obstáculos o limitantes del uso de estas plataformas para la comunicación con las familias?, ¿cómo las han resultado cuando se presentan? (<i>Indagar en limitaciones</i>)</li> <li>● Ustedes como equipo directivo, ¿tienen prácticas o acciones que incentiven o eduquen respecto del uso de esta plataforma?</li> <li>● ¿Me podría contar cuáles son esas acciones?, ¿le gustaría que existieran más acciones?</li> <li>● Existen algunas limitaciones para generar acciones que promuevan y/o eduquen respecto del uso de estas plataformas?</li> </ul>
<p><b>Conclusión: Bueno eso es todo, ¿hay algo que quisiera agregar o preguntar? (Si no hay nada). Muchísimas gracias por su tiempo.</b></p>		

## 13.2 Anexo 2: Consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Tesista: Magaly Gutiérrez Toro

Guía de tesis: Valentina Ilic Vigil

Co-guía: Camila Moyano Dávila

Unidad Académica: Escuela de Ciencias de la Familia, Universidad Finis Terrae.

Mediante la presente, me presento soy Magaly Gutiérrez Toro, estudiante de quinto año de la carrera Ciencias de la Familia de la Universidad Finis Terrae, actualmente me encuentro realizando mi tesis. Es por este motivo que tengo el agrado de invitar a participar del estudio enmarcado en el Proyecto de Fondecyt No 11200428 titulado “Tecnologías digitales de comunicación en educación: estereotipos y discriminaciones de profesores/as, padres, madres y estudiantes” cuya investigadora responsable es la académica Camila Moyano Dávila.

Dicho Proyecto tiene como objetivo principal “indagar en las prácticas de vigilancia que generan las tecnologías digitales comunicacionales utilizadas por las escuelas y las familias, y cómo éstas producen ciertas formas normativas de la parentalidad, del ser estudiante y de ser profesora o profesor”. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar con esta investigación, debe participar de un conversatorio con el estudiante investigador, lo cual se realizará mediante una entrevista semiestructurada. Dicha actividad dura aproximadamente entre 45 a 60 minutos, esta se llevará a cabo en el lugar que se estime conveniente o a través de alguna plataforma digital como meet o zoom, en un horario acordado con el entrevistador. En cuanto, a la entrevista esta será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, todo lo que se diga es confidencial y a penas el trabajo concluya el audio será eliminado. Bajo la misma línea, las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá relacionado a ninguna opinión en particular, puesto que se le otorgará un ID para nombrarlo.

En relación, a los alcances y resultados esperados de esta investigación, estos están relacionados a develar cuáles son las percepciones que tienen los/as directores de establecimientos de educación básica de administración particular subvencionada de la Región Metropolitana sobre el proceso de digitalización para la comunicación entre familias y escuela. Por lo que el beneficio real que usted obtiene de su participación en esta investigación es realizar un proceso de reflexión en torno a la integración de las tecnologías digitales para la comunicación entre familia y escuela, en cuanto a las ventajas que conlleva y sus limitaciones dentro del establecimiento educacional al cual Ud. pertenece.

Finalmente quiero recalcar que la participación es voluntaria, sin paga alguna y de antemano se le agradece su participación. Frente a cualquier duda se puede comunicar al siguiente correo electrónico: [mgutierrez@uft.edu](mailto:mgutierrez@uft.edu).

## Consentimiento informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo: \_\_\_\_\_, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente participar de esta entrevista, que tiene como propósito contribuir del estudio enmarcado en el Proyecto de Fondecyt No 11200428 “Tecnologías digitales de comunicación en educación: estereotipos y discriminaciones de profesores/as, padres, madres y estudiantes”.

He sido informado(a) de los objetivos, alcances y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de este trabajo es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el trabajo en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del participante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del investigador

