



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Educación y Humanidades
Departamento de Ciencias de la Educación
Pedagogía en Educación General Básica

**“LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS PARA LA
RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA EN ESTABLECIMIENTOS PARTICULARES
SUBVENCIONADOS DE LAS REGIONES DE ÑUBLE Y MAULE”.**

**SEMINARIO PARA OPTAR A TÍTULO DE PROFESOR EN EDUCACIÓN
GENERAL BÁSICA**

Estudiantes:

Bárbara Contreras Ruminot

Lisette González Ferrada.

Denisse Jara Andrades.

Profesor Guía: Dr. Héctor Cárcamo Vásquez.

Chillán, enero, 2021

Índice

1. Introducción	3
2. Marco teórico	4
2.1. Canales de comunicación formal.	7
2.2. Canales de comunicación informal.	9
3 Formulación del problema	12
4. Justificación	14
5. Objetivos	15
5.1. Objetivos generales	15
5.2. Objetivos específicos	15
6. Supuestos	16
7. Marco Metodológico	16
7.1. Paradigma	16
7.2. Metodología	17
7.3. Método.	17
7.4. Sujetos.	18
7.5. Técnica e instrumentos.	20
7.6 Plan de análisis.	21
7.7 Aspectos éticos	22
8. Análisis de resultados	23
8.1. Canales de comunicación.	23
8.2. Agentes.	25
8.3. Formas de comunicación.	27
8.4. Momentos de comunicación.	29
8.5. Importancia de la comunicación.	32
9. Conclusiones	35
10. Referencias Bibliográficas	39
Anexos	

1. INTRODUCCIÓN

En Chile, a partir del año 1990, se ha centrado el trabajo en la responsabilidad educativa, asumiendo la misión de diseñar e implementar un marco normativo que regule de forma adecuada la relación que se establece entre las familias y el profesorado.

En relación con lo anterior, con el pasar de los años esta responsabilidad ha sido delegada al profesorado, quienes tienen la tarea de crear espacios de interacción con los padres y/o apoderados, los cuales generalmente sólo se centran en abordar temas académicos y/o disciplinares cada cierto rango de tiempo. Desde esta perspectiva se hace indispensable señalar la importancia que posee el establecimiento de una comunicación efectiva entre los agentes, puesto que ambos tienen como prioridad el desarrollo integral y armónico de los niños/as y por tanto debe ser una tarea compartida.

A partir de lo mencionado, es que esta investigación tuvo como objetivo principal describir cómo se desarrollan los procesos comunicativos entre familias y escuelas de primer y segundo grado de educación básica en dos establecimientos educacionales urbanos de la región de Ñuble y Maule, con el fin de indagar desde la mirada de docentes y apoderados el abordaje de este proceso. La perspectiva de esta investigación es de carácter cualitativo, y la recolección de datos fue por medio de entrevistas semi-estructuradas a docentes y familias.

El presente proyecto se enmarca en la importancia que tiene la comunicación continua entre los centros educativos y las familias, lo cual se desarrolla desde la fundamentación teórica y su respectiva justificación. Además, presentaremos la serie de objetivos que se pretende cumplir con la realización de esta investigación y la respectiva metodología que se utilizó, adjuntando los aspectos éticos que se consideraron para los fines investigativos.

2. MARCO TEÓRICO

Desde el origen de la humanidad surge la necesidad de comunicarse para formar la sociedad, a medida que esta avanza y se vuelve más compleja, los procesos comunicativos se deben adaptar de manera eficaz.

Para comprender lo señalado, se debe conocer el concepto de sociedad, la cual se puede entender según la Real academia de la lengua española (RAE) como un conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes. A partir de lo mencionado se puede indicar que la sociedad es un sistema complejo que funciona bajo una base de colaboración, la cual actualmente está determinada a un rol establecido y delimitado en concordancia al oficio que debe cumplir. Para que exista tal cooperación se debe llevar a cabo el proceso de socialización que:

“se define como el mecanismo basado en la interacción social de los individuos mediante la cual una sociedad transmite a sus miembros las pautas culturales para que estos desarrollen su potencial humano y de este modo puedan actuar en ella íntegramente” (Gilbert, 1997, p.163)

Una de las formas de abordar el proceso de socialización, puede ser a través del estudio de la *“Teoría de la acción comunicativa”* propuesta por Habermas (1981), la cual se enfoca en las interacciones que se dan entre los individuos que integran la sociedad, utilizando el lenguaje como medio para la comunicación y teniendo como fin alcanzar un consenso o una aceptación respetuosa de los actos o ideologías de los otros.

La teoría de la acción comunicativa se origina bajo el concepto de reciprocidad comunicacional lingüística, el cual tiene como objetivo constituir las condiciones mínimas y universales para cualquier aceptación de acuerdo racional. Dichas condiciones mínimas residen en las pretensiones de validez que todo ser humano tiene en cuenta, sean estos conscientes o no, para llegar a un entendimiento con los otros. En palabras de Habermas (como se citó en Rodríguez, 2013) la acción comunicativa se basa en un proceso cooperativo de interpretación en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo objetivo.

Uno de los hechos más significativos de la obra de Habermas se expresa en la influencia del pensamiento del filósofo Karl Marx, ya que enfatiza en la intención de crear una teoría empírica de la evolución de la sociedad que busca dar a conocer su concepción sobre el conocimiento del sujeto y sus dinámicas de interacción.

Por otro lado, Habermas además de establecer como tópico central de su obra el lenguaje, también concentra su investigación en el concepto de “*racionalidad comunicativa*” a partir del enfoque fenomenológico, que puede ser articulado con el concepto de racionalidad cognitivo-instrumental.

La racionalidad como discursividad y argumentación se observa como un proceso en donde se obtienen pretensiones de validez a través del consenso, las cuales denomina acciones orientadas al entendimiento.

“Por un lado, este tipo de racionalidad es presentada por Habermas en oposición a los tipos de racionalidad “instrumental” y “estratégica”. Por otro lado, entiende ambas formas de racionalidad como ejes centrales de la tesis que le permite a Max Weber criticar los mecanismos de dominación de la acción social. “(Vásquez, 2012, p.151)

En la actualidad es frecuente observar conflictos sociales desencadenados principalmente por la desigualdad entre sujetos, es en este tipo de circunstancias donde la racionalidad comunicativa se presenta como una alternativa de tipo comunicacional predominante en las sociedades occidentales para la mediación de conflictos. En este sentido Grondin (1990, p.18) menciona que “la racionalidad, subraya Habermas, no se refiere a la posesión de un saber, sino a la manera como los sujetos dotados de palabra y de acción lo adquieren y lo utilizan”. La racionalidad se ve expresada en la forma como los sujetos emplean un conocimiento, y de igual manera como las expresiones simbólicas son utilizadas.

“Habermas sostendrá que el concepto de racionalización comunicativa hasta aquí expuesto, en primer lugar, cumple la función de alcanzar metas (entendimiento) y, en segundo lugar, constituye en su ser un saber empírico (como procesos de relaciones sociales)”. (Vásquez, 2012, p.156).

Con respecto a las relaciones sociales unas de las más relevantes son aquellas que tienen lugar en el entorno educativo; Así también lo indica esta teoría al mencionar que “la educación se debe desarrollar en un ambiente libre de coacción para llegar a un entendimiento en base de razones a favor o en contra de lo tratado” (Rodríguez, 2013, p.56). Esto es importante tenerlo en cuenta ya que la educación es un proceso de socialización que tiene lugar a lo largo de toda la vida, a través del cual los individuos acceden a las vías de su desarrollo cognitivo por medio del aprendizaje de conocimientos, costumbres y valores.

Para que el proceso de socialización educativo sea completo e integral, se hace necesario llevar a cabo la relación horizontal entre la familia y la escuela a través de instancias de participación centrada en el diálogo y el compromiso por ambas partes. Tal como lo plantea Garreta (2015), uno de los factores determinantes de la participación es la comunicación que hace referencia a la implicación de las familias en la escuela a través de una relación fluida y continua.

Como se menciona en Macià (2017, p.149), “La comunicación entre familias y docentes debe incluir y alimentar las dos grandes tipologías comunicativas: el modelo unidireccional, cuyo objetivo principal es la información (es decir, los mensajes fluctúan en un único sentido, generalmente del centro a las familias); y el modelo bidireccional, donde el receptor deja de ser un sujeto pasivo para convertirse también en emisor de mensajes”.

Para comprender la importancia del proceso comunicativo es indispensable analizar qué canales de comunicación se utilizan para potenciar la comunicación entre padres y/o apoderados, docentes y el establecimiento educacional. Los canales utilizados se pueden diferenciar en:

2.1 Canales de comunicación formal:

➤ Tradicional grupal

- **Reuniones de apoderados:** Son un canal de comunicación que se usa en casi todos los centros educativos. La frecuencia de éstas varía según los establecimientos, sin embargo, poseen una estructura determinada. También pueden presentarse reuniones de carácter extraordinario que son utilizadas para abordar un tema en específico, principalmente en situaciones de desempeño académico deficiente. A pesar de que este tipo de canal facilita la oportunidad de participación por parte de los padres y/o apoderados, generalmente la información fluye en un único sentido, ya que los apoderados no encuentran las instancias adecuadas para manifestar sus dudas e inquietudes sobre sus hijos/as
- **Circulares y notas a los padres:** Son el primer canal de comunicación utilizado para dar a conocer la información sobre situaciones específicas que afectan en su totalidad a la comunidad educativa, por ejemplo, algunos de los temas abordado son: el reglamento institucional, actividades para las familias, fiestas, entre otros. Actualmente esta modalidad ha sido sustituida por la utilización de medios electrónicos y/o digitales.
- **Diario mural:** Es uno de los canales menos utilizados debido a la poca actualización, diseño y la información que transmite. Cada escuela señala la información que considera relevante y útil para las familias (horarios, festividades, actividades). A menudo la mantención de este canal es derivada a los/as docentes debido a que se considera como el principal agente responsable.

➤ Tradicional individual

- **Agenda escolar:** Es una herramienta básica para realizar seguimiento y comunicación, usada para la solicitud de materiales, cambio de actividades, programación de reuniones o citaciones, entre otras. En este tipo de canal el intermediario principal es el alumnado que en ocasiones olvida la entrega de información, dificultando la comunicación entre familia y escuela. Por otro lado, algunas familias desconocen cómo

debe utilizarse y simplemente no escriben comunicados en la misma o incluso olvidan consultarla (Garreta, 2015).

- **Entrevista y/o citaciones:** Se desarrolla una comunicación unidireccional en la que los profesores informa sobre temas específicos, y bidireccional cuando se establece un dialogo entre ambos agentes sobre temáticas de interés mutuo. Las entrevistas individuales deben permitir el diálogo e intercambio de información, evitando que el maestro se convierta en el único emisor y las familias en simples receptoras (Minke y Anderson, 2003 en Macià, 2017).

➤ No tradicional grupal:

- **Plataformas digitales:** Son una herramienta de comunicación muy completa entre las familias y el docente, por medio de este espacio virtual los profesores pueden informar sobre el grupo curso, la escuela y calificaciones. Ahora bien, a pesar de la gran capacidad comunicativa de las plataformas hay pocos centros educativos que la utilizan, ya que existen docentes y familias que la rechazan.

Las plataformas empleadas son las *páginas web* en las que se transmite información correspondiente a la función descriptiva (descripción ideológica y estructural del centro), informativa (comunicados de escuela) e ilustrativa (generalmente a modo de noticia), *blogs* que pueden ser a nivel establecimiento, curso o asignatura y *redes sociales*

➤ No tradicional Individual

- **Teléfono:** “es el tercer canal tecnológico para la información individual entre familias y docentes, aunque con las nuevas aplicaciones (WhatsApp) sus funciones se han ampliado” (Garreta y Macià, 2017), sin embargo, antes de dichas aplicaciones solo era utilizado en llamadas telefónicas con el motivo de comunicar algo breve, puntual y urgente. También suele ser utilizado por los docentes para comunicarse con aquellos apoderados a los que se le dificulta asistir o acercarse a la unidad educativa.
- **Correo:** se puede utilizar como un canal grupal o individual. A causa de su naturaleza intrínseca permite la bidireccionalidad, por lo que sería ideal para el intercambio de opiniones entre familiares y docentes. A pesar de ello, algunos docentes no lo utilizan

por miedo a la sobrecarga de e-mails o por creer que se podría ocasionar incompreensión o malentendidos en la información.

2.2 Canales de comunicación informal

San Fabián (como se citó en Macià, 2015) reconoce que los canales de comunicación no solamente han de existir formalmente, sino que debe permitir y potenciar ocasiones para la comunicación y el intercambio de información que ayuden a profesores y padres a conocerse mejor, a crear una conciencia de grupo y a identificarse con el centro. Si no se da confianza y este conocimiento entre las personas es muy difícil que exista implicación y relación en los centros educativos.

La comunicación informal usualmente se da en la entrada y salida del establecimiento, siendo este tipo interacción el más valorado por los padres y/o apoderados, ya que se ve reflejada la disposición que poseen los docentes por tener contacto con la familia. Si queremos que la comunicación sirva realmente para fomentar la confianza y colaboración entre padres y docentes, esta debería contener un equilibrio de mensajes positivos y negativos (Graham- Clay, 2005, en Macià, 2017).

Otra cuestión a tener en cuenta cuando hablamos de comunicación informal, como lo menciona Murray, McFarland-Piazza y Harrison, 2015 (en Macià 2015) es que estos contactos disminuyen a medida que los niños crecen y aumenta su autonomía, de manera que el potencial comunicativo de este canal se reduce, aún más, en los cursos superiores (Macià, 2015).

En definitiva, para poder desarrollar un proceso comunicativo que sea eficaz se hace necesario que cada centro educativo implemente diversas estrategias que promuevan la interacción entre los agentes que componen la comunidad educativa, además estos intercambios deben contar con una previa planificación en lo que respecta a la información que se va a comunicar.

Para esclarecer lo mencionado, nos guiaremos por lo expuesto por Macià (2018), quien toma como base la Teoría de las 6w proveniente del mundo periodístico. En ella se manifiesta que para establecer una buena comunicación se necesita dar respuesta a las

preguntas ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué? con la finalidad de optimizar la entrega de información y que ésta sea lo más completa posible.

Al momento de generar un plan de comunicación es de vital importancia establecer *qué* se debe comunicar, es decir, identificar si se utilizará una comunicación unidireccional en la que el centro educativo sea el que entrega la información tanto general como específica; o si por el contrario se realizará un tipo de comunicación bidireccional donde se procure enriquecer el intercambio informacional y la toma de decisiones de común acuerdo. En este sentido, cobra gran relevancia la utilización de una comunicación bidireccional, ya que esta eleva los niveles de confianza por parte de los padres y/o apoderados.

Con respecto al *quién*:

“los docentes y el quipo directivo son quienes deben dar el primer paso y crear los espacios de intercambios adecuados, diseñar acciones para dinamizar la comunicación y organizar el centro de manera que invite a los progenitores a dialogar con el resto de agentes implicados en el proceso educativo de sus hijos” (Macià, 2018).

En cuanto al *dónde*, se refiere a los medios que se utilizan para hacer llegar los mensajes a sus destinatarios. En el caso de la comunicación unidireccional se destacan las reuniones de apoderados, la página web o blog y las circulares. Mientras que para la comunicación bidireccional se hace uso de las agendas escolares, los contactos informales y las entrevistas, siendo además empleado el llamado telefónico para el abordaje de temáticas más complejas.

Con relación al *cómo* comunicar se debe tener en cuenta el espacio físico en el que se lleva a cabo el proceso, es decir, hay que preocuparse de que sea un ambiente que genere confianza y cercanía; también es importante que el hablante maneje un uso adecuado del lenguaje no verbal como los gestos, la modulación y el tono de voz, de esta manera nos aseguraremos de que no se produzcan malentendidos en la transmisión de información.

Por otra parte, el *cuándo* debemos comunicar hace énfasis en la creación de rutinas comunicativas que ayuden a la formación de vínculos que aumenten la confianza entre el centro educacional y los apoderados. Sin embargo, es importante tener flexibilidad en la implementación de estos hábitos comunicacionales, ya que pueden ser perjudiciales si se realizan en exceso, lo que provocaría un progresivo desinterés en los padres al traducirse en una pérdida de tiempo cuando la información no es relevante.

Por lo que se refiere al *por qué* es indispensable establecer una comunicación que sea constante y de calidad para afianzar la relación familia-escuela, lo cual se logra a través de la optimización de la confianza entre ambos agentes generando así un ambiente de entendimiento, colaboración y respeto.

Para concluir podemos decir que la comunicación constante y de calidad (positiva, proactiva) entre los progenitores y el centro educativo es un factor clave en la relación familia (Swick, 2003), ya que ayuda a mejorar la confianza entre ambos agentes (Graham-Clay, 2005) y, por lo tanto, fomenta la creación de una atmósfera de entendimiento, colaboración y respeto (Macià, 2018).

A pesar de que hoy en día suelen haber diversos medios y/o canales a través de los cuales se busca facilitar y mejorar la entrega de información, aún suelen haber deficiencias en este ámbito. Se puede reconocer que para lograr el establecimiento una comunicación recíproca entre ambos agentes resulta importante el generar una vía eficaz entre las familias y la escuela en dónde se priorice el enriquecer su relación y comunicación. Así también cabe mencionar que los beneficios de una comunicación exitosa entre los agentes que participan en la comunidad educativa van en pro de los educandos, solo hay que tener en cuenta cuando, como, quien va a transmitir el mensaje deseado.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Durante las últimas décadas, se han ido generando diversos estudios en el campo de la educación, siendo uno de los temas más abordados la relación familia-escuela. En esta se integran los dos principales agentes socializadores de los niños/as.

La relación familia-escuela es un fenómeno multidimensional y los beneficios que conlleva, han sido evidenciados ampliamente por la literatura internacional, entre los cuales destacan un mejor desempeño académico, aumento de la motivación, así como también, el incremento del desarrollo personal y social (Cárcamo y Garreta, 2020; Gubbins y Otero, 2016).

A pesar de que la temática ha sido abordada latamente, aún se prolonga como uno de los desafíos más difíciles de atender según los diferentes escenarios educativos. Siguiendo lo planteado por Muñoz, Cea, Luengo y Agajan, (2013), un aspecto crucial para el desarrollo de un vínculo adecuado entre ambos agentes (familias y escuela) es el reconocimiento de los elementos socioculturales en los cuales dicha relación se desenvuelve, pues la no consideración de esta dimensión puede promover el desarrollo de relaciones dialécticas antagónicas; en cambio, la atención en ella facilita la generación de un ambiente de confianza, respeto y afectividad compartida sobre la base del flujo de información bidireccional (Macià, 2018; Llevot y Bernad 2016).

Para entender este vínculo se torna necesario comprender quienes son los agentes que intervienen en esta relación. Según Scola (en Razeto, 2016), la familia es un lugar educativo una comunidad de amor y de solidaridad insustituible para la enseñanza y transmisión de valores culturales, éticos, sociales, espirituales, esenciales para el desarrollo y bienestar de los propios miembros y de la sociedad. Mientras que la escuela se presenta como institución educativa formal de larga data, tradición y relevancia, que complementa la misión de la familia, al especializar y profundizar la educación del niño en un contexto colectivo (Razeto, 2016, p.3).

Por su parte, Gilbert (1997) menciona que la familia es la primera instancia de socialización que tienen los niños, es decir, es el mundo en el que se desenvuelven y a partir de ahí se van incorporando a la sociedad; mientras que la escuela es el lugar físico en donde los niños comienzan a interactuar con personas ajenas a su grupo familiar.

A partir de lo anterior, es relevante la generación de una relación bidireccional entre la familia y escuela basada en la colaboración. Para lograr esto es necesario conocer las tres dimensiones fundamentales que componen la relación familia-escuela: participación, involucración y comunicación (Cárcamo y Jarpa, 2020).

Comenzaremos mencionando la dimensión más estudiada correspondiente a la participación, la cual se puede entender como:

“la forma en que las familias intervienen en diferentes actividades organizadas al interior de los establecimientos educacionales, ya sean actividades extracurriculares, celebraciones según calendario escolar anual o las mismas reuniones convocadas por el profesorado”. (Garreta, 2015; Llevot y Bernad, 2015).

Cabe señalar que esta interacción es más que el sólo hecho de que los padres y/o apoderados se acerquen al establecimiento educacional, es más bien parte de un proceso complejo en el cual se ponen en juego lógicas de poder y resistencia (Madrid, Saracostti, Reninger y Hernández, 2019).

La participación de las familias constituye un factor importante para la integración y cohesión social, siendo un indicador relevante en la calidad del sistema educativo. Al implicarse en la formación de sus hijos/as los padres y/o apoderados suelen estar más presente en el desarrollo integral del niño/a, lo cual se refleja en un mejor rendimiento escolar y además aporta beneficios a nivel familiar y social aumentando su autoconfianza, el acceso a información acerca de la escuela y generando una visión más positiva entre docentes y demás.

De acuerdo con Vogels (en Colás y Contreras, 2013) la implicación de los padres está mediada por las nociones de educación que éstos posean. Estas nociones son las siguientes, consumidores (ven la educación como un servicio), clientes (delegan la responsabilidad a los docentes), participantes (se implican y colaboran en la educación a través de iniciativas y propuestas) y socios (grado máximo de implicación trabajan colaborativamente con el profesorado).

Por otro lado, la comunicación se puede definir como:

“la transmisión de información entre un emisor (generalmente maestro) y un receptor (generalmente progenitor) que es quién descodifica, interpreta y adquiere el mensaje y en segundo lugar la repetición de este esquema por parte del receptor de manera que ambos agentes comparten y adquieren mensajes” (Garreta y Macià, 2017, p.92)

Asimismo, López, Rídao y Sánchez, (2004) destacan la relevancia que posee la comunicación para el establecimiento de una adecuada relación entre las familias y las escuelas, poniendo el énfasis en la necesidad de desarrollar una comunicación bidireccional, pues sobre la base de ella es posible cimentar las bases para prácticas cooperativas que redunden en beneficios para todos los agentes implicados.

Lo expuesto, pone de manifiesto la necesidad de indagar acerca de formas de comunicación impulsadas por establecimientos educacionales del ámbito rural y urbano presentes en la Región de Ñuble.

4. JUSTIFICACIÓN

La relación familia-escuela está instalada en un contexto histórico e institucional, que va más allá de la participación de los padres y/o apoderados en aspectos formales de la vida escolar, es decir, es un proceso en el cual ambos agentes construyen acuerdos en conjunto con la finalidad de otorgar mejoras y apoyo de manera efectiva en el ámbito educacional y psicosocial.

Es necesario que las familias se sientan parte de la escuela, tomen conciencia de la importancia de la educación, y estén predispuestos a participar en ella, para lo cual se hace indispensable el uso de herramientas comunicativas.

Por otro lado, sin estas premisas no se efectuaría la integración de este colectivo que muchas veces se dificulta por la falta de entendimiento e interacción en los centros educativos, siendo esto un impedimento en la labor educativa de los docentes ya que no se puede ver la educación de la escuela y el hogar como dos procesos independientes.

En los últimos años esta perspectiva ha sido reemplazada por la idea de que tanto escuela como familia tienen objetivos y responsabilidades compartidas. Padres, madres y profesorado tienen que redefinir sus relaciones y sustituir el conflicto por la colaboración. En nuestra sociedad, la comunicación existente entre los padres de familia

con la escuela no es la más eficiente, debido a que estos dedican menos tiempo a mantener una relación con la escuela.

Con relación a lo anterior, es fundamental establecer un vínculo entre familias y docentes, en el cual se reconozca la importancia de generar una alianza cooperativa de manera efectiva, sin desmerecer ni desconocer el rol que cada uno posee en este proceso.

Surge la convicción de que es esencial otorgar más consideración a la comunicación y al uso adecuado de los canales existentes, por lo cual, se hace relevante analizar qué canales de comunicación se utilizan entre padres y docentes, ya que éstos se consideran uno de los principales factores que influyen en la creación de dinámicas positivas entre ambos agentes.

A partir de lo expuesto con anterioridad y el escaso respaldo de estudios enfocados en el área de la comunicación, se desprende la creencia de que indagar sobre esta temática significaría un apoyo en la labor docente para estrecharla relación entre los establecimientos y familias, al facilitar herramientas y estrategias efectivas de acercamiento e involucramiento para el fortalecimiento de la comunicación familia-escuela.

5. OBJETIVOS

5.1 General

- Describir cómo se desarrollan los procesos comunicativos entre familias y escuelas de primer y segundo ciclo de educación básica en dos establecimientos educacionales particular subvencionados de las regiones Ñuble y Maule.

5.2 Específicos

- Conocer los canales de comunicación que utilizan los diferentes establecimientos educacionales.
- Identificar quienes intervienen en los procesos de comunicación.
- Distinguir dónde se llevan a cabo los momentos de interacción.
- Determinar cómo se manifiesta la comunicación.
- Establecer cuándo ocurre la comunicación.
- Demostrar por qué es importante establecer medios de comunicación entre familias y escuela.

6. SUPUESTOS:

- i. Los docentes privilegian los canales formales de tipo grupal (reunión de apoderados) pues facilita el proceso de transmisión de información unidireccional de interés para el campo escolar en dos ámbitos, el académico y disciplinar (Cárcamo y Garreta, 2020; Garreta y Macià, 2017).
- ii. A pesar de la variabilidad existente de canales de comunicación, aún existen barreras que interrumpen la interacción entre familias y escuelas, por lo que no se logra una comunicación óptima. (Macià ,2016; Garreta, 2015).
- iii. Un aspecto crucial para el desarrollo de un vínculo adecuado y productivo entre ambos agentes (familias y escuela) refiere a la identificación de las realidades sociales y aspectos culturales que se ven inmersos en esta relación. (Muñoz, Cea, Luengo y Agajan, 2013).
- iv. Tanto padres y/o apoderados como los docentes tienen la creencia de que no es necesario mantener una comunicación regular cuando todo va bien, es decir, solo se establece un proceso comunicativo cuando existen problemas conductuales o académicos con los alumnos, lo que provoca que la interacción que se produce siempre sea de carácter negativo (Macià, M., 2018)

7. MARCO METODOLOGICO

7.1 Paradigma

El enfoque de esta investigación se basó en el paradigma comprensivo-interpretativo, el cual se entiende según Burgardt (2004) como un medio para abordar los diferentes fenómenos mediante la comprensión del contexto y su significado cultural. Dicho de otra forma, es un marco de referencia que tiene por objetivo la comprensión de fenómenos sociales en una realidad subjetiva, en la cual la construcción social dependerá de los significados que las personas le atribuyan. Es por esta razón que nos surgió la

necesidad de conocer desde la perspectiva de los agentes la importancia que le otorgan a la comunicación familia-escuela.

7.2 Metodología

La metodología cualitativa, es en su sentido más amplio aquella investigación que produce datos de tipo descriptivo caracterizándose por la realización de estudios desde una perspectiva holística, es decir que los investigadores analizan a grupos de personas, escenarios, eventos, hechos, comportamientos e interacciones como un todo, sin reducirlos a variables.

“Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal; basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados”. (Taylor y Bogdan, 1984)

En palabras de Pérez (como se citó en Quintana, 2016) el enfoque de esta metodología se centra en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna.

Debido al tema de investigación se hace necesario el uso de esta metodología que nos permitirá acceder a la subjetividad de una realidad dinámica y compuesta por una multiplicidad de contextos, lo cual privilegiará un análisis más profundo y reflexivo de los significados que forman parte de cada una de las vivencias de los sujetos en estudio.

7.3 Método

Epistemológicamente esta investigación se fundamenta en el método socio fenomenológico, el cual nos permite conocer y compartir las miradas de los individuos a través de construcciones intersubjetivas, debido a que como lo señala Fuster (2018, p5) “admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo”, en otras palabras la fenomenología nos ayuda a comprender a los individuos por medio del estudio de sus experiencias vividas,

y de esta forma comprender el porqué de su comportamiento ante un suceso. Se presenta como un análisis de los aspectos más complejos de la vida humana (Fuster,2018).

7.4 Sujetos

Dada la finalidad de nuestra investigación es que contemplamos como población de estudio a docentes de educación general básica que se desempeñan en el área urbana específicamente en establecimientos de tipo particular subvencionado; al mismo tiempo se consideraron a madres, padres y/o apoderados que forman parte de la unidad educativa. Con el objetivo tal de recabar la mayor cantidad de información según las vivencias de cada uno de nuestros informantes.

La forma con la cual accedimos a los informantes fue de manera intencionada, con la técnica de “bola de nieve”, es decir un docente nos dio la facilidad de llegar a otro; con respecto a las madres, padres y/o apoderados fueron los profesores/as quienes actuaron de intermediarios para llevar a cabo el acercamiento. De esta forma se recolectó la mayor parte de información posible hasta alcanzar el punto de saturación.

Para la selección de los docentes se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- i. Diferentes años de ejercicio docente, de manera tal que se pueda tener opiniones y posturas diversas.
- ii. Docencia en primer y segundo ciclo.
- iii. Variabilidad de género (Hombres /Mujeres).
- iv. Heterogeneidad de establecimientos de educación superior de los cuales nuestra población haya egresado.

Del mismo modo, los padres y/o apoderados fueron seleccionados bajo los siguientes criterios de inclusión:

- i. Pertenecer a la directiva de curso.
- ii. Ser apoderados de curso de primer y segundo ciclo.
- iii. Diferentes años formando parte del establecimiento.

Tabla 1. Caracterización de los sujetos docentes.

Docentes	Sexo		Edad				Años de experiencia				Establecimiento	
	H	M	Rango etario				1-5 años	6-10 años	11-15 años	Más de 15 años	Región de Ñuble	Región de Maule
			20-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años						
Pamela		X	X				X					X
Andrea		X		X				X				X
Cecilia		X	X					X				X
Carla		X	X					X				X
María		X	X				X					X
Vicente	X		X				X				X	
Alejandra		X				X				X	X	
Romina		X		X					X		X	
Manuel	X			X					X		X	
Alexander	X					X				X	X	

Tabla 2. Caracterización de los Sujetos apoderados.

Apoderados	Sexo		Edad			Años de pertenencia			Establecimiento	
	H	M	Rango etario			5-10 años	11-20 años	21-30 años	Región de Ñuble	Región del Maule
			20-30 años	31-40 años	41-50 años					
Antonella		X		X		X			X	
Julia		X		X		X			X	
Ana		X			X			X	X	
Sofía		X			X	X			X	
Daniela		X			X	X				X

7.5. Técnica e instrumento

Para los fines antes mencionados la técnica para el relevamiento de información que se utilizó corresponde a una entrevista semiestructurada. Este tipo de técnica es de carácter flexible y dinámicas, por lo que son utilizadas para estudiar un número de personas dentro de un tiempo relativamente breve comparado a otro tipo de técnicas de recolección de datos.

La técnica escogida nos permitió acceder por medio del diálogo a las vivencias de cada uno/a de los docentes, a través de la utilización de diversas plataformas audiovisuales las cuales según nuestro contexto epidemiológico actual nos permitieron realizar un trabajo óptimo y al mismo tiempo seguir cuidando nuestra salud y la de nuestro grupo de entrevistados/as.

Por otro lado, nuestro instrumento de investigación se basó en una pauta de entrevista la cual fue sometida a validación por juicio de expertos para resguardar su pertinencia estructural y contenido. (Anexo n°1.)

La pauta de entrevista estuvo conformada en base a temas y subtemas que nos permitieron explorar algunas categorías deductivas (teóricas) tales como las siguientes:

Tabla 3. Definición de categorías.

Categoría	Definición	Dimensiones/Subcategorías
Canales de comunicación	Los canales de comunicación son el soporte mediante el cual de manera intencionada se transmite información desde un emisor hacia un receptor.	<ul style="list-style-type: none"> • Formal. • Informal.
Agentes	Los agentes son aquellas personas que intervienen en el proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes. • Familia.
Formas de comunicación	Las formas se entienden como la manera en la cual se aborda la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Individual. • Grupal.
Momentos	Espacios de tiempos determinantes para llevar a cabo la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Diario. • Mensual. • Semanal.
Importancia de la comunicación	Valoración que le otorgan ambos agentes (Familia-escuela) al proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizada. • No valorizada.

7.6 Plan de análisis

Para el desarrollo de esta investigación utilizamos el análisis de contenido, para lo cual nos basamos e hicimos uso de los pasos propuestos por Cáceres (2003):

Selección del objeto de análisis: aquí es necesaria la definición de una postura teórica, disciplinar o profesional, ya que “tener presente los supuestos desde los cuales comenzamos el trabajo juega a favor de la objetividad del procedimiento” (Cáceres, 2003, p.59).

Desarrollo del preanálisis: este punto tiene por finalidad determinar la forma en que se abordará el contenido que se analizará. Por lo que se debe organizar la información, formular guías de trabajo, establecer indicadores y definir el universo que se someterá a la aplicación de dicho análisis.

Definición de las unidades de análisis: “las unidades de análisis corresponden a los trozos de contenidos sobre los cuales comenzaremos a elaborar los análisis, representan el alimento informativo principal para procesar, pero ajustándolo a los requerimientos de quien “devorará” la información” (Cáceres, 2003, p.60).

Establecimiento de reglas de análisis y códigos de clasificación: las reglas de análisis le indican al investigador cuáles serán las condiciones para codificar el material. De esta forma, se facilitará la agrupación y segmentación de la información, además se le debe atribuir un nombre a cada segmento para poder reconocerlo, dicho nombre será considerado como “código”. (Anexo n°3.)

Desarrollo de categorías: las categorías son cajones donde se ordena y clasifica de forma definitiva el contenido codificado. Para el desarrollo de estas categorías también se hace necesario el uso de criterios, pero esta vez de carácter más inferenciales.

Integración final de los hallazgos: todo lo analizado durante el desarrollo de la investigación se expone en la síntesis final del estudio, basándose en los objetivos y guías de análisis establecidos previamente.

7.7 Aspectos éticos

La investigación siguió criterios éticos, entre los cuales destacamos:

- i. El aseguramiento de la confidencialidad de los datos.
- ii. La activación de un protocolo de consentimientos informados. (Anexo n°2)

- iii. Utilización de nombres ficticios para el resguardo de la identidad de los informantes.
- iv. El uso de datos e información obtenida será utilizado con fines exclusivos para esta investigación y sus derivados

Con relación a lo descrito es que se hace vital señalar la importancia de indagar sobre los tipos, formas, medios y canales de comunicación utilizados en los establecimientos rurales y urbano de la ciudad de Chillán. Además de conocer el pensamiento y visión que tienen los docentes en ejercicio acerca de cómo se implementan los canales de comunicación dentro de la comunidad educativa y si realmente según sus propias experiencias estos funcionan y se adaptan a las exigencias de la familia y a la finalidad con los que son utilizados.

Reflexionar acerca de la pedagogía y sus canales de comunicación nos conducen a ser conscientes acerca de los métodos, las técnicas que se utilizan y las dificultades que se muestran en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como también hace que el educador tome posición y replantee su práctica, evadiendo la improvisación y comprometiéndose a ser un ejemplo y guía del educando.

8. Análisis y Resultados

En este capítulo se abordarán los resultados obtenidos por medio del análisis de las entrevistas realizadas a docentes y apoderados de establecimientos educacionales particulares subvencionados de la región de Ñuble y Maule en medio de un contexto pandémico, haciendo uso de la modalidad online para recabar la información. Cabe mencionar que tanto el nombre de los establecimientos, como el de cada uno de los sujetos entrevistados han sido cambiados para resguardar la confidencialidad de los informantes. Para el análisis de la información recopilada nos basaremos en las categorías expuestas en nuestro apartado de técnicas e instrumentos las cuales se abordarán de manera individual a continuación:

8.1 Canales de comunicación

Los canales de comunicación se entienden como el soporte a través del cual se transmite información desde un emisor hacia un receptor de manera intencionada. Como menciona Macià (2016) es indispensable analizar qué canales de comunicación

se utilizan entre padres y docentes ya que estos se consideran uno de los principales factores que influyen en la creación de dinámicas positivas entre ambos agentes. Dentro de esta categoría se distinguen dos tipos de canales (formal - informal). Se observa que en modalidad presencial los docentes privilegian el uso de canales formales de tipo tradicional como entrevistas personales, reuniones de apoderado y agenda escolar.

Como menciona María:

“En modalidad presencial utilizamos la citación de apoderados para entrevista con profesor – apoderado, ese es el medio formal. Por lo general se cita al apoderado por teléfono, se le llama, le comunican que tiene citación, la hora, la fecha, y luego se realiza la entrevista...”
(Docente de colegio particular subvencionado de la región del Maule con 5 años de ejercicio docente).

Por otra parte, bajo la modalidad virtual existen docentes que aluden a los canales de comunicaciones formales de tipo no tradicional como el uso de plataformas digitales, llamadas telefónicas y correo electrónico.

Como indica Romina:

“Porque estamos utilizando todos los medios, teléfono, por WhatsApp, correo electrónico, a través de videoconferencia que también se pueden hacer por WhatsApp y también por Meet que es la aplicación que nosotros utilizamos. La forma de mejorar la comunicación en tiempos de COVID es teniendo todos los lazos habidos y por haber disponibles, el número, WhatsApp, Classroom, correo, delivery, de todas las formas...” (Docente de establecimiento particular subvencionado de la región de Ñuble con 8 años de experiencia).

En relación con las apreciaciones hechas por los apoderados podemos destacar que priorizan los canales de comunicación de tipo no tradicional como WhatsApp, correo electrónico y teléfono, de esta forma se pone en evidencia “la gran aceptación de estos medios digitales por parte de las familias al concebirlos como espacios que han abierto la escuela a toda la comunidad (Macià, 2018, p.92).

Así lo manifiesta Antonella: “Bueno en estos momentos por WhatsApp y por el correo, si tengo alguna duda o consulta me comunico por teléfono” ... (apoderada de un colegio particular subvencionado de la región de Ñuble con 5 años de pertenencia).

De la misma forma existen apoderados que optan por el uso de plataformas digitales para establecer comunicación con el establecimiento.

Así lo indica Daniela: “Ahora con la pandemia estamos usando los mensajes de Facebook o correo, pero yo uso más Facebook que entiendo un poquito más que el correo” ... (apoderada de un colegio particular subvencionado de la región de Maule con más de 10 años de pertenencia).

Basándonos en los resultados obtenidos en esta categoría podemos señalar que los docentes, independiente del contexto, valoran los canales de comunicación formal de tipo tradicional mientras que los apoderados priorizan los canales de comunicación no tradicionales. Sin embargo, en este periodo tanto profesorado como apoderados se han visto obligados a la utilización de medios no tradicionales para abarcar el ámbito académico y socioemocional, lo cual también ha sido favorable debido a que como lo mencionan diversos autores la introducción de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros escolares ha abierto nuevas posibilidades de comunicación y nuevas perspectivas para informar e implicar a las familias en la escuela (Aguilar y Leiva, 2012; Sánchez y Cortada, 2015, En Macià, 2016). Además de ser una vía para mejorar las relaciones entre ambos agentes.

8.2. Agentes

Los agentes se pueden entender como aquellos actores que intervienen en el proceso comunicativo. Dentro del ámbito de la educación podemos hacer referencia al rol del establecimiento que tiene como objetivo tanto una formación académica, centrada en contenidos curriculares, como contenidos informales propios de un aprendizaje de conocimiento social (Wentzel y Looney, 2007, en H. Simkin, 2013). A partir de lo

anterior, se puede destacar como agente socializador principal al profesorado, quienes son los que mejor conocen las condiciones y posibilidades de los estudiantes e indirectamente sus contextos familiares (Razeto, 2016), así lo menciona Manuel:

“Siempre la comunicación inicial va a ser del docente por que el conoce todos los ámbitos psicosociales del estudiante, uno lo ve en el ámbito académico, en la forma personal, en la forma de habilidades, en la forma de características” ... (Profesor de establecimiento particular subvencionado de la región de Ñuble con 10 años de experiencia docente).

Lo descrito en el discurso de Manuel, hace referencia a la opinión en común de todos los docentes entrevistados, en el cual se destaca la labor del docente como agente principal encargado de establecer frecuentemente los momentos de interacción.

Por otra parte, se puede enfatizar que el primer agente socializador que interviene en la comunicación es la familia, quienes poseen un efecto determinante en el rendimiento escolar de los niños y niñas, y además representa una variable significativa para lograr de manera efectiva los propósitos que plantea el sistema educativo. Así lo indican algunos autores, al decir que “la educación del ser humano inicia desde su hogar, éste el primer contacto con una célula social.” (Pinto. J, León. A y Jiménez. C, 2017, p.33). Esto coincide directamente con lo expuesto por María al decir que:

“Es super importante, yo siempre se los digo a mis apoderados sobre todo ahora en pandemia que el apoyo que el profesor recibe desde la casa marca el resultado académico que tenga el estudiante” ... (docente de colegio particular subvencionado de la región del Maule con 5 años de ejercicio docente)

En relación a lo que descrito por María queda en evidencia la gran relevancia que posee el establecer una relación y comunicación fluida entre los agentes en el ámbito educativo, debido a que como lo manifiestan diversos estudios “el compromiso, tanto de profesores como de los padres, favorece los logros de los alumnos” (Colas y contreras, 2013, p.) lo cual se ve reflejado directamente en el rendimiento académico de los/as

estudiantes , quienes son los principales beneficiados al llevar a cabo un trabajo en conjunto. Al mismo tiempo, cabe destacar que, aunque ambos agentes deben trabajar de manera colaborativa por un bien en común son diferentes las acciones que cada uno lleva a cabo, si bien los docentes se encargan generalmente de las áreas académicas y disciplinares, es también necesario que sean las madres, padres y/o apoderados quienes otorguen información relevante al profesorado para poder generar ambientes fructíferos.

Así también lo señala Alexander al decir que:

“También es muy importante que tan cercana es la familia con la unidad educativa y contigo como profesor para poder también analizar esa información y de buena manera para no quebrar la confianza que tienes” ... (docente de colegio particular subvencionado de la región de Ñuble con 25 años de ejercicio docente)

A partir de lo expuesto por Alexander , se puede inferir la transcendencia que posee una comunicación eficaz y fluida entre docentes y apoderados ya que como se ha mencionado en algunas investigaciones y ha quedado en evidencia también a partir de los diversos discursos estudiados es necesario el intercambio recíproco de información y opiniones de carácter respetuoso entre los actores para poder conseguir acuerdos productivos, del mismo modo se debe recalcar que esto es una tarea de responsabilidad compartida en dónde “es imprescindible que se facilite el diálogo y la cooperación, de manera que los progenitores puedan discutir y negociar criterios educativos comunes”. (López y Ridaó, en Macià, 2018)

8.3 Formas de comunicación

Las formas se entienden como la manera en la cual se aborda la comunicación, en la actualidad se hace de gran importancia generar una relación de manera horizontal entre la escuela y las familias, esto con la finalidad de crear un vínculo centrado en el diálogo y el compromiso mutuo que permita una socialización integral y continua en el tiempo (Garreta, 2015). Para ello, además, es indispensable establecer diversas formas

de abordar la comunicación, ya sea de manera individual con cada apoderado o grupal con el total de madres o padres.

Se distinguen como formas de comunicación individual las llamadas, chats personales y entrevistas de apoderados, así lo manifiesta Cecilia al decir que:

“Están todas las instancias desde la más simple que es la llamada telefónica, después se reitera las llamadas en caso de que el apoderado no conteste y finalmente están las visitas de la asistente social para ir al hogar del estudiante y saber qué es lo que pasa, porque no contestan y por qué no están trabajando o en el caso contrario felicitar” ... (docente de colegio particular subvencionado de la región de Maule con 8 años de experiencia)

Según lo expuesto por Cecilia, se puede deducir que las instancias de comunicación de tipo individual son más utilizadas para entregar información personal y específica de los y las estudiantes, “Así pues, siguiendo esta teoría, los mensajes cara a cara (ya sea en entrevistas o contactos informales) y las llamadas telefónicas serían los canales más adecuados para comunicar mensajes complejos”. (Macià, 2018, p.97). Además, podemos señalar que por el contexto actual la comunicación directa con el profesor por parte de la familia adquiere un papel fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia.

Por otra parte, en las formas de comunicación grupal se destacan las reuniones de apoderados, así lo menciona Cecilia al decir que:

“Están por ejemplo las reuniones de apoderados que se hacen una vez al mes o en caso que el profesor estime conveniente hacer dos reuniones en el mes o cada 15 días se puede hacer entonces yo creo que eso también es una super buena estrategia porque muchas veces cuando la comunicación es vía telefónica con un solo apoderado la información se va perdiendo o se va cambiando la forma en que se entrega o no todos los apoderados va entendiendo lo mismo y la reunión de apoderados nos ayuda a unificar la información que se entrega a que todos hagan las preguntas que tienen y puedan resolver sus dudas”... (docente de colegio

particular subvencionado de la región de Maule con 8 años de experiencia)

En relación a lo expuesto por la docente, se puede plantear que las reuniones grupales son utilizadas para otorgar información menos relevante y de respuesta rápida que permiten una comunicación de flujo bidireccional independiente del contexto por lo cual se quiera entregar la información. Es por esto por lo que la comunicación no debe ser vista como una necesidad que busca solucionar un problema, sino que debe sustituirse por un concepto de normalidad que tenga como prioridad el establecimiento de una comunicación frecuente que permita diseñar entre ambos agentes una educación integral en pro del alumnado. Del mismo modo es importante recalcar que las instituciones educativas deben establecer un hábito comunicativo entre las familias el cual debe ser de carácter flexible y productivo.

En conclusión podemos decir que la forma de comunicación individual que predomina entre los agentes en tiempos normales son las entrevistas personales como lo menciona García, Gomariz, Hernández y Parra (2010), en Maciá 2018 “son el canal más valorado por los progenitores al focalizar el discurso en cuestiones educativas relativas al propio alumno”, mientras que durante el contexto pandémico se ha priorizado el uso de llamadas telefónicas y chats personales para entablar el proceso comunicativo entre docentes y apoderados. A pesar de que los docentes mencionan que las llamadas han sido una herramienta que ha invadido su privacidad al no tener un horario preestablecido, reconocen la necesidad de hacer uso de este canal al ser el medio más eficaz, rápido y accesible de comunicación masiva.

Por otra parte, en las formas de comunicación grupal, se destacan las reuniones de apoderados como la instancia principal de comunicación independiente del contexto, debido a que sigue siendo la única instancia frecuente de participación masiva en los establecimientos educacionales, por lo que durante este periodo de pandemia se a intentado mantener activas, aunque no sean realizadas de manera periódica todos los meses. Cabe señalar, que los docentes hacen énfasis en que una de las barreras que tienen al intentar establecer contacto con las familias es el trabajo y horario diferenciado que posee cada uno de los apoderados.

8.4 Momentos de comunicación

La comunicación se entiende como la forma de interacción que busca destacar el carácter activo de los participantes en este proceso. Dentro de este proceso de interrelación se identifican espacios de tiempos determinantes para llevar a cabo la comunicación como son mensuales, semanales y diarios. Para García, Gomariz, Hernández y Parra (2010) como se citó en Garreta, 2015 los progenitores utilizan, principalmente, para comunicarse con el profesorado, las reuniones de grupo y las entrevistas eso sí, estas últimas son consideradas las más útiles, ya que se tratan temas más concretos y que afectan a los hijos; por otro lado, la agenda y el horario de tutoría son menos utilizados, aunque considerados útiles.

Así lo afirma Pamela:

“Ahí hablábamos de todo, el paseo de fin de año, de la cuota, de las actividades que se hacían porque se hacía una actividad grande al mes que era como un acto y donde tenían que participar entonces se hablaban muchos más temas que ahora... habían muchos temas que conversar incluso las reuniones de apoderados duraba no sé, dos horas y aquí virtual dura 40 minutos no más”... (Profesora de colegio particular subvencionado de la región de Maule con 5 años de experiencia docente)

Lo expuesto en el discurso anterior hace alusión a un contexto normal dentro de un establecimiento, en el cual las reuniones de apoderados figuraban como un punto de encuentro frecuente entre docente y apoderado/a, donde se abarcan temas que aluden al desarrollo del área académica del estudiante de manera mensual. A partir de la crisis sanitaria que nos encontramos viviendo, el profesorado reconoce que las interacciones que pueden llevar a cabo con los apoderados y apoderadas se han incrementado de manera significativa, visto que la necesidad de informar de manera bidireccional producto del covid-19 ha mejorado la relación entre ambos agentes, tratando temas no solo vinculados al rendimiento académico sino también al área socioemocional de cada familia, las y los docentes indican que ahora la comunicación es mucho más frecuente tanto con sus alumnos y alumnas como con sus familias, los principales temas que se comprenden corresponden a la entrega de evidencias sobre el trabajo realizado, situación socioeconómica, estado de salud en cuanto a enfermedades físicas y salud mental de cada uno de los integrantes del hogar.

A este respecto Alejandra y María nos mencionan lo siguiente:

“De todo y por todo porque está cierto para informar la parte académica la parte, conductual, para ver algún problema de tipo emocional, en todas las circunstancias se utilizan todos los canales hasta lograr el objetivo que es poder comunicarse con el apoderado poder indagar la situación que está afectando” ... (Profesora de colegio particular subvencionado de la región de Ñuble con 30 años de experiencia docente)

“Bueno ahora en pandemia me comunico para saber cómo están los chicos, para saber si están presentando problemas o si van bien, si necesitan ayuda en algo y cuando por ejemplo deja de enviar tareas o me dicen tía tal estudiante está decaído, no quiere trabajar o llora, porque me ha pasado en instancias de que los niños se ponen a llorar y no quieren realizar las tareas o hay niños que tienen crisis de pánico, ahí nos comunicamos, es más que nada para saber de la salud tanto física como psicológica del estudiante”. (Profesora de establecimiento particular subvencionado de la región del Maule con 5 años de experiencia).

Ambas profesoras coinciden en que actualmente el énfasis del vínculo se encuentra en conocer el estado general de las/los estudiantes, potenciando el desarrollo de una relación de confianza entre profesorado y familia, ahora la escuela se adentró en los hogares mejorando la participación de estos en el proceso de aprendizaje, respecto a esto Razeto, 2016 menciona:

“Si el complemento entre las familias y la escuela tiene su foco puesto en apoyar el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes, entonces el involucramiento de la familia en la educación debería desarrollarse tanto en los tiempos y espacios institucionales escolares —en las distintas actividades e iniciativas que la escuela gesta— como en los extraescolares o en los distintos momentos de

la vida cotidiana familiar. Ambos tipos de involucramiento son indispensables para fomentar el aprendizaje”

Los discursos presentados por las profesoras coinciden con lo expuesto por las apoderadas con respecto al establecimiento de una relación estrecha y de confianza con la escuela, además de participar de manera activa de las instancias de esparcimiento que los colegios implementen para el acercamiento de las familias. Se hace sumamente importante que los padres, madres y apoderados se involucren en el proceso comunicativo, no solo con la finalidad de recibir información relacionada con la formación académica por parte de los y las docentes, al contrario, lo ideal es que se genere un sentido de pertenencia con la escuela en donde el objetivo a lograr sea el desarrollo integral de los y las estudiantes , así lo indica Jiménez como se citó Colas y Contreras, 2013 “la influencia que ejercen las familias sobre la educación de sus hijos/as que afecta, no sólo a la motivación o a los resultados, sino al interés e implicación del alumnado por su propio desarrollo o educación” lo expuesto por los autores queda de manifiesto en lo expresado por Ana:

“Cuando faltan los chiquillos, cuando están enfermos, cuando algún profesor quiere conversar algo puntual, en esos casos, cuando hay reuniones también En esos momentos. Es que yo voy casi todos... en tiempos normales voy todos los días a la escuela entonces todos los días converso” ... (apoderada de colegio particular subvencionado de la región de Ñuble con 22 años de pertenencia).

Los y las docentes concuerdan que debido a la pandemia las instancias de comunicación se han ampliado y fortalecido de manera efectiva. Se ha logrado un nivel de participación óptimo de parte de las familias con respecto al proceso de enseñanza de los y las estudiantes, además estas reconocen haber desarrollado un nivel de empatía con el profesorado al verse enfrentados a labores del área académica que antes desconocían, como resultado se obtiene un trabajo colaborativo orientado a una información integral del alumno como principales momentos para el establecimiento de la comunicación.

8.5 Importancia de la comunicación

Este ítem hace énfasis en la valoración que le otorgan ambos agentes (Familia-escuela) al proceso comunicativo, por consiguiente, los lazos entre la familia y la escuela son primordiales para la educación de los hijos y tienen que estar fortalecidas por todos los agentes implicados, ya que todos son esenciales en el desarrollo integral de los mismos, evitando que se perjudiquen las perspectivas de los estudiantes a lo largo de su vida académica. (Fernández.M y León.V, 2017)

Con respecto a esto Manuel indica lo siguiente:

“Si para mi es primordial, la comunidad educativa la hacemos todos, entonces tiene que haber una comunicación muy fluida entre las familias y de repente nosotros podemos estar exigiendo y no sabemos qué es lo que está sucediendo al otro lado de la casa y viceversa ellos se tienen que acercar para que nosotros entendamos toda la problemática sea positiva o negativa que tengan las familias y obviamente mientras la comunicación sea más fluida y sistemática buenos resultados se tienen” (Profesor de establecimiento particular subvencionado de la región de Ñuble con 10 años de experiencia docente).

Lo mencionado refiere a la importancia que los establecimientos educacionales deben prestar a las realidades en la que se encuentran inmersas sus familias, conocer el contexto en el cual vive cada agente educativo es fundamental ya que nos asegura un óptimo involucramiento de ellos al sentirse parte de una comunidad educativa, se genera un lazo de confianza entre familia- escuela así lo afirma Garreta y Llevot (2007) al decir que:

“Las relaciones entre la escuela y la comunidad son contempladas actualmente como un factor de gran importancia en la educación del alumnado. La educación empieza en la familia y se prolonga en la escuela, y una buena educación exige el conocimiento del medio en el que viven los alumnos, así como la representación de éste en la vida” (p.9)

Los elementos expuestos en el discurso de Manuel expresan una necesidad por hacer parte a la familia del proceso educativo de sus hijos, que estos se sientan importantes dentro de este vínculo y además compartan esta gran responsabilidad en conjunto con el profesorado de la unidad educativa, se busca la implementación de un trabajo colaborativo en el que no solo participe el apoderado oficial, sino que todos los miembros de la familia, y del mismo modo el establecimiento educacional. Los apoderados comparten la idea de potenciar este vínculo, reconociendo su labor dentro de la relación familia-escuela.

Tal y como lo señala Ana a continuación:

“Si porque si yo estoy presente, los profesores saben que uno está presente es mejor el trato la van a atender con mejor agrado porque si yo voy ejemplo falta Rocío y Víctor una semana al colegio por problemas de salud yo voy y digo ya sabe que faltaron al colegio por tal problema y me van a atender, me van a dar la solución para las tareas y todo porque saben que uno siempre está presente, porque sería diferente si yo no apareciera en todo el año y solo fuera una vez al año a informarme y a pedir que me apoyen para que mi hijo pase de curso o me ayuden a final de año hacer las tareas, es muy fundamental, muy fundamental estar ahí en todo momento”... (Apoderada de un establecimiento particular subvencionado de la región de Ñuble con 22 años de pertenencia al establecimiento).

La valoración de Ana se modela a través de los años que ha desempeñado su rol como apoderada dentro del establecimiento, en los cuales siempre ha desarrollado labores representativas en la directiva de sus cursos. Concuerta con lo mencionado anteriormente reconociendo su importante labor dentro de la institución educativa, con el hecho de integrarse y ser parte del proceso, llevando a cabo el compromiso adquirido con acciones como informar al colegio de situaciones personales, enfermedades, inasistencias y lo fundamental asistiendo de forma periódica al establecimiento para el mejoramiento del vínculo. Asimismo, la necesidad de colaborar entre la familia y la escuela ha cogido mayor fuerza. Se rompe el monopolio de las escuelas y sus

profesores, ampliándose a toda la comunidad educativa desde una visión de escenario educativo colaborativo y equitativo entre todos sus miembros. (Fernández. M y León.V, 2017).

Como conclusión del análisis de los discursos de ambos agentes, cabe recalcar que ambos valoran el proceso comunicativo como una iniciativa que beneficia directamente al mejoramiento del vínculo educativo. Por su parte el profesorado concuerda con la idea de la integración de la familia en su totalidad dentro de la escuela, su enfoque radica en la importancia de que todos formen parte de la comunidad educativa y trabajen en el marco de un objetivo común compartido con los apoderados como es el éxito académico de sus hijos. De la misma forma las familias reconocen su responsabilidad dentro del proceso de comunicación, con acciones orientadas a la entrega de información al establecimiento con el fin de generar una comunicación fluida entre ambos agentes potenciando de esta manera su relación. Igualmente se enfatiza en que los establecimientos educacionales deben conocer las diversas realidades en las cuales están inmersas las familias, con el fin de hacerlos partícipes y protagonistas, logrando por medio del sentimiento de pertenencia que las familias sientan como propio el establecimiento educacional.

9. Conclusiones

La comunicación se entiende como un proceso de interacción a través del cual se realiza un intercambio de información entre las personas, esto facilita el progreso y desarrollo del ser humano. “Una buena comunicación y una sana autoestima fomentan la dignidad de ser humano, mejoran la calidad de la educación de vida y son herramientas valiosas para enfrentar distintas situaciones” (Guzmán, 2018). En conjunto la familia, escuela y sociedad influyen en el ámbito emocional y académico del/la estudiante colaborando en la formación de su autopercepción.

Con relación a lo anterior cabe destacar que existen dos espacios fundamentales de crecimiento y socialización. El primero de ellos es la familia, lugar donde se lleva a cabo el aprendizaje de las funciones básicas y el segundo es la escuela en donde el niño/a aprende a desenvolverse y a desarrollar herramientas para su futuro. Sin embargo,

ambos agentes que inician la formación del estudiante no deben actuar por separado, sino trabajar de manera estrecha y colaborativa en pro de la educación de los niños y niñas.

A partir de lo mencionado, es que el objetivo de esta investigación fue describir cómo se desarrollan los procesos comunicativos entre familias y escuelas de primer y segundo ciclo de educación básica en dos establecimientos educacionales particular subvencionados de las regiones Ñuble y Maule; Para lo cual se utilizó una pauta de entrevista que nos permitió conocer las formas en la cual es abordado este proceso comunicativo por parte de docentes y apoderados en modalidad presencial y a distancia.

A pesar de los años que han transcurrido desde las primeras investigaciones en el área de la comunicación, aún existe el mismo paradigma en cuanto a como se lleva a cabo este proceso, quedando en evidencia que tanto profesores como apoderados siguen utilizando los mismos medios los cuales están arraigados a el estilo tradicional iniciada de manera frecuente por el profesorado y centrada en la entrega de información académica quedando de manifiesto que los canales de comunicación son usados por parte de la familia, sólo para abarcar temas ligados al rendimiento escolar. Por otro lado, se hace importante mencionar que debido al contexto pandémico que nos encontramos viviendo, la forma en cómo se relacionan las familias y las escuelas ha sufrido modificaciones las cuales han repercutido de manera positiva al establecimiento de una comunicación más fluida y de confianza, abarcando temas más relacionados al ámbito socioemocional tanto del alumnado como de su grupo familiar, mejorando la participación de estas en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Los docentes privilegian los canales formales de tipo grupal (reunión de apoderados) pues facilita el proceso de transmisión de información unidireccional de interés para el campo escolar en dos ámbitos, el académico y disciplinar (Cárcamo y Garreta, 2020; Garreta y Macià, 2017).

Lo anterior, se desprende del análisis de los discursos expuestos por el profesorado en los cuales describen a las reuniones como la mejor instancia para unificar la información, evitando de esta forma que se produzcan malentendidos y

malinterpretaciones del contenido entregado, además de ser consideradas por los apoderados como las más útiles al ser las únicas instancias de comunicación grupal de respuesta rápida que permiten una comunicación de flujo bidireccional.

En cuanto a lo que concierne a fluidez de la comunicación y entrega de información, se estableció que, a pesar de la variabilidad existente de canales de comunicación, aún existen barreras que interrumpen la interacción entre familias y escuelas, por lo que no se logra una comunicación óptima. (Macià, 2016; Garreta, 2015). Esto ha quedado en evidencia gracias a los fragmentos discursivos que se han analizado, donde los docentes afirman que las principales barreras a la comunicación son los horarios de trabajos de los padres, madres y/o apoderados, esto ocurre generalmente en modalidad presencial. Sin embargo, ahora, en contextos de pandemia se han vislumbrado otras barreras que obstaculizan la creación y mantenimiento de una comunicación efectiva y fluida como lo son los problemas de conectividad y la falta de aparatos digitales o su falta de conocimiento en cuánto al funcionamiento de dichos dispositivos. Además de la baja confianza o timidez que sienten algunos apoderados y apoderadas con los profesores, lo que ha dificultado enormemente el establecimiento de una comunicación efectiva.

Al mismo tiempo, un aspecto crucial para el desarrollo de un vínculo adecuado y productivo entre ambos agentes (familias y escuela) refiere a la identificación de las realidades sociales y aspectos culturales que se ven inmersos en esta relación. (Muñoz, Cea, Luengo y Agajan, 2013). Por lo que se hace imprescindible el reconocimiento de los contextos en el cual se desenvuelve cada agente, para lograr esto es importante que los docentes y familias establezcan una relación de confianza que les permitan conocerse y entablar un acercamiento que les otorgue un sentido de pertenencia. Del mismo modo es trascendental que el profesorado conozca las realidades en las que están inmersas cada familia, debido a que de esta forma puede desarrollar de mejor manera su labor, apoyando no sólo en el área académica, sino que su tarea es convertirse en un profesional integral que sea capaz de abarcar todas las situaciones que se puedan presentar.

Asimismo, tanto padres y/o apoderados como los docentes tienen la creencia de que no es necesario mantener una comunicación regular cuando todo va bien, es decir, solo se establece un proceso comunicativo cuando existen problemas conductuales o académicos con los alumnos, lo que provoca que la interacción que se produce siempre sea de carácter negativo (Macià, M., 2018). En la actualidad y por medio de lo planteado por ambos agentes se debe enfatizar en que reconocen que es de suma relevancia el establecimiento de una comunicación frecuente y fluida, que aborde temas no sólo pertinentes al área académica, al contrario valoran que la comunicación sea establecida en instancias también de carácter positivo, que permitan a las familias adquirir un compromiso con la educación de sus hijos/as no delegando toda la responsabilidad al docente sino que ellos también sean protagonistas del proceso de enseñanza-aprendizaje. En concreto, se hace fundamental establecer todas las instancias de participación y comunicación posible dentro de la comunidad educativa, que se conozcan las diferentes realidades familiares para que de esta forma los centros educativos se involucren y elaboren un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades de sus apoderados/as generando un sentido de responsabilidad y pertenencia que va a beneficiar directamente a los/as estudiantes en su éxito escolar.

Por otro lado, dentro de los hallazgos de este estudio podemos destacar que en los establecimientos educativos está presente el implementar instancias de comunicación frecuente con las familias, por lo que queda demostrado que valoran la implicación y participación de estas en relación con la formación de sus niños y niñas.

Además, queda demostrado la relevancia que posee el rol del profesorado en la generación de instancias comunicativas con las familias, visto que son los principales responsables de suscitar el vínculo entre las escuelas y los apoderados, actuando como intermediario en todos los momentos.

Por otra parte, las limitaciones con las que nos encontramos al indagar en nuestro análisis fue la disponibilidad de tiempo con la que contaba cada sujeto durante los momentos destinados a la recopilación de datos por medio de las entrevistas. Al mismo tiempo se presentaron dificultades para concretar el contacto con los apoderados de cada establecimiento, puesto que, aunque se generaron las instancias de participación,

no se obtuvo respuesta por parte de estos, quedando un notorio déficit en relación con la cantidad de profesores y apoderados entrevistados.

Las proyecciones de este estudio están destinadas al desarrollo de más investigaciones en el área de la comunicación y las tics como nuevas herramientas de apoyo para el establecimiento de la relación familia-escuela. En relación con lo señalado se puede mencionar que esta investigación está enfocada a futuros lectores que se desempeñan en el ámbito educativo se involucren en la relevancia que posee el generar procesos comunicativos eficaces en beneficio del proceso de enseñanza-aprendizaje de los y las estudiantes, y por tanto se incentiven a implementar nuevas instancias de participación e interacción dentro de la comunidad escolar.

10. Referencias bibliográficas

- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Revista de la Escuela de Psicología Facultad de Filosofía y Educación Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2, pp. 53 - 82. DOI: 10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3
- Cárcamo, H. y Garreta, J. (2020). Representaciones sociales de la relación familia-escuela desde la formación inicial del profesorado. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22, e13, 1-14. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e13.2406>
- Cárcamo, H.; Jarpa, C. (2020). *Pensar la interacción entre familias y escuelas. Conceptos y estrategias para su promoción desde la formación inicial docente*. (en prensa) Concepción: Ediciones UBB.
- Colas, P y Contreras, J. (2013). La participación de las familias en los centros de Educación Primaria. *Revista de Investigación Educativa*, 31 (2), pp.485-499. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.31.2.171031>
- Díaz, Z. (2006). La racionalidad comunicativa como episteme liberadora y crítica. *Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social*, 1, pp.55-75.

- Fernández, M & León, V. (2017). La comunicación en las relaciones Familia-Escuela. diciembre 2, 2020, de EducaWeb Sitio web: <https://www.educaweb.com/noticia/2017/06/01/comunicacion-relaciones-familia-escuela-13970/>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Garreta, J. y Llevot, N. (2007). La relación familia-escuela una cuestión pendiente, pp. 9-12.
- Garreta, J. (2015). La comunicación familia-escuela en Educación Infantil y Primaria. Revista de la Asociación de Sociología de la Educación, vol. 8, nº1, 71-85.
- Garreta, J. y Macià, M (2017). *La comunicación familia-escuela*”. En Garreta, J. (2017). *Familias y escuelas. Discursos y prácticas sobre la participación en la escuela*. Madrid, España. Pirámide.
- Gilbert, J. (1997). *Introducción a la sociología*. Santiago, Chile. Lom Ediciones.
- Gómez, L y Peñaloza, G. (2014). Didáctica y comunicación: aportes de Habermas a la educación. Revista de Investigación y Pedagogía, 5, pp.13-29.
- Grondin, J. (1990). Racionalidad y Acción Comunicativa. junio 26, 2020, de bdigital Sitio web: <http://www.bdigital.unal.edu.co/21989/1/18540-60181-1-PB.pdf>
- Gubbins, V. y Otero, G. (2016). Effects of Chilean schools' accountability on parent participation. *Revista de Educación*, 372, 9-34.
- Llevot, N.; Bernard, O. (2016). La mediación gitana: herramienta performativa de las relaciones entre escuela y familia. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19, 1, 99-110.
- López, I., Ridao, P y Hidalgo, J. (2004). Las familias y las escuelas: una reflexión acerca de entornos educativos compartidos. *Revista de Educación*, 1, pp.143-163

- 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. <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.1.245841>
- Macià, M. (2018). Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora. *Revista Complutense De Educación*, 30(1), 147-165. <https://doi.org/10.5209/RCED.56034>
- Macià, M. (2018). Aproximación teórica a la comunicación familia-escuela: estrategia de mejora. *Ehquidad*, 10, 89-112.
- Madrid, R., Saracostti, M., Reininger, T. & Hernández, M.T. (2019). Responsabilización, obediencia y resistencia: perspectivas de docentes y padres sobre la colaboración familia-escuela. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(3), 1-13.
- Muñoz, C. Ajagan, L. Sáez, G. y Cea, R. y Luengo, H. (2013). Relaciones dialécticas antagónicas entre la cultura escolar y la cultura familiar de niños y niñas de contextos vulnerables. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 1, pp.129-148
- Quintana, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. En *Psicología: tópicos de actualidad*(pp.47-84). Lima: UNMSM.
- 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, p.3.
- Rodríguez, M. (2013). Perspectivas de la educación desde la teoría de la acción comunicativa de Jünger Habermas. *Visión educativa iunaes*, 7, pp.47-53.
- S.J Taylor y R. Bogdan. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla S.A.

Toledo, U. (2009). El Programa Socio-Fenomenológico de Investigación. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, 1, pp. 67-85.

Vásquez, K. (2012). Jürgen Habermas: Teoría de la acción comunicativa. Acción y racionalidad comunicativa en el marco de la Teoría Crítica. *Estudios de Filosofía*, 10, pp.151-162.

Anexos.

Anexo n°1

Identificación del entrevistado:

- Nombre:
- Años de experiencia:
- Jefatura:
- Establecimiento Educacional:
- Institución de egreso:

Temas

I. Canales de comunicación.

1. ¿Cuáles serían los medios y/o canales que usted como docente utiliza para establecer contacto con las familias?
2. Con respecto al establecimiento en el que usted se desempeña, ¿Cuáles son los canales de comunicación utilizados frecuentemente?
3. ¿En qué momentos son utilizados los canales de comunicación en su establecimiento?
4. Según los canales mencionados anteriormente ¿Cree usted que sean suficientes para una comunicación efectiva? ¿Por qué?

II. Quienes intervienen en el proceso comunicativo.

1. ¿Quién/es son los responsables de establecer frecuentemente estos momentos de interacción?
2. ¿Cómo potenciaría usted la generación de un proceso comunicativo óptimo entre familias y escuelas?

III. Momentos de interacción.

1. ¿Cuál es el motivo frecuente por el cual se comunica con los padres y/o apoderados?
2. Respecto a la participación de las familias, ¿Con qué frecuencia se implican en el proceso educativo de sus hijos/as?
3. ¿Con qué barreras se encuentran al generar instancias comunicativas?

IV. Importancia de la comunicación.

1. Según su experiencia, ¿Es relevante el establecimiento de un proceso comunicativo efectivo para la relación familia-escuela?

Anexo n°2

Identificación del entrevistado:

- Nombre:
- Años de pertenencia al establecimiento:
- Curso:
- Cargo:
- Establecimiento:

Temas

I. Canales de comunicación.

1. Cuáles serían los medios y/o canales que usted como apoderada/o utiliza para establecer contacto con el establecimiento?
2. El establecimiento al que usted pertenece, ¿Cree usted que posee canales de comunicación frecuentes?
3. ¿En qué momentos son utilizados los canales de comunicación en su establecimiento?

II. Quienes intervienen en el proceso comunicativo.

1. ¿Quién/es son los responsables de establecer frecuentemente estos momentos de interacción?
2. ¿Cómo potenciaría usted la generación de un proceso comunicativo óptimo entre familias y escuelas?

III. Momentos de interacción.

1. ¿Cuál es el motivo frecuente por el cual se comunica con los docentes y/o funcionarios del centro educativo?
2. Respecto a su participación, ¿Con qué frecuencia se implica en el proceso educativo de sus hijos/as?
3. ¿Con qué barreras se encuentra al generar instancias comunicativas con el establecimiento?

IV. Importancia de la comunicación.

1. Según su experiencia, ¿Es relevante el establecimiento de un proceso comunicativo efectivo para la relación familia-escuela?

Anexo n°3

Consentimiento informado

Estimados:

El presente documento lo/a invita a participar en el estudio “**Comunicación familia-escuela**” que será conducente a la obtención del título Profesora en Educación General Básica, dicho estudio se encuentra a cargo de las investigadoras Bárbara Alejandra Contreras Ruminot, RUT:19.946.014-5, correo electrónico: barbara.contreras1601@alumnos.ubiobio.cl, teléfono 9-77569791; Lissette Scarlett González Ferrada, RUT: 20.056.449-9, correo electrónico: lissette.gonzalez170@alumnos.ubiobio.cl, teléfono: 9-54715297 y Denisse Tamara Jara Andrades, RUT: 20.111.916-2, correo electrónico: denisse.jara1701@alumnos.ubiobio.cl, teléfono: 9-83534135 alumnas de pregrado de la Universidad del Bio- Bio.

La investigación tiene por objetivo “Describir cómo se desarrollan los procesos comunicativos entre familias y escuelas de primer y segundo ciclo de educación básica en dos establecimientos educacionales particular subvencionados de las regiones Ñuble y Maule”. Para ello, se solicita la colaboración de profesores/as de educación general básica que cumplan con el rol de profesor/a jefe de un curso de primer o segundo ciclo de enseñanza básica, para que nos puedan dar a conocer sus experiencias y apreciaciones sobre la comunicación que llevan a cabo con sus estudiantes y/o apoderados.

Frente a la situación actual de crisis sanitaria debido al Covid-19 la entrevista será realizada en modalidad online, por medio de la plataforma que se estime conveniente entre participante e investigadora, ya sea Zoom o Google Meet. Tendrá una duración aproximada de 40 minutos, durante los cuales se llevará a cabo una conversación guiada por la investigadora en base a una pauta de entrevista preparada con anterioridad, esto con la finalidad de recaudar la información necesaria para el desarrollo de la investigación (canales de comunicación, momentos, agentes, entre otros). En caso de que por motivos de conectividad la entrevista se interrumpa, se

realizará un nuevo intento de conexión pasados 2 minutos, y si la interrupción continúa se deberá reagendar la reunión.

La entrevista será grabada y guardada en formato de audio, mientras que para su posterior análisis se hará uso de nombres ficticios con la finalidad de resguardar la privacidad de los participantes y garantizar su confidencialidad.

Además, la participación de cada individuo/a es totalmente voluntaria, por lo que cuentan con la libertad de negarse a ser parte del estudio y/o retirarse de la investigación en cualquier momento.

He tenido la oportunidad de leer esta carta de consentimiento informado y de que me explique su contenido. He comprendido la información que se me ha entregado, por lo que declaro que acepto participar voluntariamente de dicha investigación.

Alumna Tesista

Informante

Anexo nº4

Matriz de codificación vertical (entrevista por entrevista)

Categoría	Definición	Códigos	Fragmentos
Canales de comunicación	Los canales de comunicación son el soporte mediante el cual de manera intencionada se transmite información desde un emisor hacia un receptor.	<ul style="list-style-type: none"> • Formal. • Informal. 	
Agentes	Los agentes son aquellas personas que intervienen en el proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes. • Familia. 	
Espacios	Los espacios son aquellos ambientes en los cuales se lleva a cabo el proceso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases. • Pasillos. • Uso de tics. 	
Formas de comunicación	Las formas se entienden como la manera en la cual se aborda la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Individual. • Grupal. 	
Momentos	Espacios de tiempos determinantes para llevar a cabo la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Diario. • Mensual. • Semanal. 	
Importancia de la comunicación	Valoración que le otorgan ambos agentes (Familia-escuela) al proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizada. • No valorizada. 	

Anexo 5.

Matriz de codificación horizontal (temática)

Categoría	Códigos	Sujeto n°1	Sujeto n°2	Sujeto n°3	Sujeto n°4	Sujeto n°5
Canales de comunicación	• Formal.					
	• Informal.					
Agentes	• Docentes.					
	• Familia.					
Espacios	• Sala de clases.					
	• Pasillos.					
	• Uso de tics.					
Formas de comunicación	• Individual.					
	• Grupal.					
Momentos	• Diario.					
	• Mensual					
	• Semanal.					
Importancia de la comunicación	• Valorizada.					
	• No valorizada.					