

Whatsapp como herramienta comunicativa en aprendizaje de estudiantes de la FAT

WhatsApp as a communication tool in learning for FAT students

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0350>

Jorge Luis Tandaypan Salazar¹

<https://orcid.org/0000-0002-4491-4379>
jtandaypans@unasam.edu.pe

Luis Augusto Villanueva Benites¹

<https://orcid.org/0000-0002-6646-2668>
villanuevab@unasam.edu.pe

Enrique Camilo Huamán Celmi¹

<https://orcid.org/0000-0001-5634-2630>
ehuamanc@unasam.edu.pe

Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia¹

<https://orcid.org/0000-0001-9413-7363>
lvalderramap@unasam.edu.pe

José Jaime Edmundo Del Carpio García¹

<https://orcid.org/0000-0002-0131-2466>
jdelcarpiog@unasam.edu.pe

Walter Alejandro Varela Rojas¹

<https://orcid.org/0000-0002-8476-9655>
Wvarelar@unasam.edu.pe

César Hernán Norabuena Mendoza¹

<https://orcid.org/0000-0001-9832-5126>
cnorabuenam@unasam.edu.pe

Recibido: 20/02/2025

Aceptado: 15/05/2025

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general establecer el nivel de uso de WhatsApp como complemento comunicativo en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). Se utilizó un diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo, con una población de 665 estudiantes y una muestra de 244. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario y análisis de contenido de fuentes bibliográficas, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.923, lo que indica alta confiabilidad. Los resultados muestran que el 74.2% de los encuestados utilizan WhatsApp de manera intensiva para el aprendizaje. Se destaca un alto nivel de uso en dimensiones como motivación-participativa (65.2%) y en el impulso de relaciones interpersonales (70.5%). Sin embargo, se identificó un uso medio en el fomento del debate académico. Se concluye que WhatsApp es una herramienta valiosa en el contexto académico, aunque se recomienda implementar estrategias para mejorar el debate y el acceso equitativo a la tecnología.

Palabras claves: WhatsApp, aprendizaje, comunicación, debate académico

1. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo- Perú

* Autor de correspondencia: jtandaypans@unasam.edu.pe

ABSTRACT

This research aims to establish the level of WhatsApp usage as a communicative complement for learning among students of the Faculty of Administration and Tourism at the Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). A non-experimental, cross-sectional, and descriptive research design was employed, involving a population of 665 students and a sample of 244. Data collection utilized a questionnaire and content analysis of bibliographic sources, achieving a Cronbach's alpha coefficient of 0.923, indicating high reliability. Results indicate that 74.2% of respondents use WhatsApp intensively for learning. High usage levels were noted in motivational-participatory dimensions (65.2%) and interpersonal relationship enhancement (70.5%). However, a medium level of use was identified in fostering academic debate. The study concludes that WhatsApp is a valuable tool in the academic context, recommending strategies to improve debate and equitable access to technology.

Keywords: WhatsApp, learning, communication, academic debate

INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo de la universidad, específicamente en los procesos de enseñanza aprendizaje, el uso de las plataformas virtuales se ha vuelto indispensable para el desarrollo de las clases virtuales, tendencia que se viene dando en un mundo donde las tecnologías de información y comunicación se han vuelto en herramientas que pueden coadyuvar en una mejora sustantiva en la calidad de la enseñanza aprendizaje de la universidad.

En este sentido, las diversas plataformas educativas están siendo utilizadas en el ámbito de la academia, tanto para el uso sincrónico como asincrónico, representado para muchas universidades un avance significativo en sus procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en circunstancias en las que el mundo está experimentando una pandemia y se hace difícil por no decir riesgoso los procesos de aprendizaje presencial.

Sin embargo, creemos que no todo es el uso de plataformas virtuales de aprendizaje y que entre otros se hace necesario el uso de otras herramientas provenientes de las redes sociales como el Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram, etc. que complementen estos procesos, sobre todo cuando los estudiantes tienen dificultades para acceder a las plataformas o cuando se requiere mejor fluidez en el intercambio de información.

El WhatsApp es una herramienta de las redes sociales, que en los últimos años ha tenido un uso intensivo sobre todo en el intercambio de información (mensajes escritos, fotos, videos, audios, etc.) que ha facilitado la comunicación de quienes poseen un teléfono inteligente o Smartphone. La mensajería instantánea a través del uso de Smartphone ha tenido un gran desarrollo, que a decir de Rubio & Perlado, (2015) las “aplicaciones como WhatsApp se han convertido en la principal vía para relacionarse entre los jóvenes, con la ventaja de aportar una comunicación más personal y controlada” (p. 74).

Esta herramienta de comunicación también ha sido objeto de múltiples estudios (Fondevila y otros, 2019; Fuentes y otros, 2017; Suarez, 2017) para su uso en el entorno universitario, vinculada con mensajería instantánea, grupos de conversación sobre materias académicas, así como la tutoría académica. Al respecto también Suárez (2018) afirma que “debemos destacar la utilidad y potencial pedagógico de WhatsApp los cuales han quedado reflejados en todos los estudios revisados al favorecer un entorno colaborativo de aprendizaje entre los propios compañeros y entre el profesor y sus alumnos” (p.129).

El presente trabajo de investigación está referido al uso del WhatsApp como complemento comunicativo en el aula virtual de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM, que permitirá a los docentes generar escenarios de colaboración en entornos virtuales, estimulando la colectividad y potenciar la motivación hacia el aprendizaje de modo participativo y colaborativo a los estudiantes y docentes; todo ello en el ámbito educativo. Ante las limitaciones de las plataformas educativas, el presente estudio contribuirá también a llenar algunas brechas comunicativas entre estudiantes que no tienen acceso a estas plataformas virtuales implementadas por las universidades para impartir clases de manera síncrona y asíncrona, permitiendo así, romper el aislamiento y acercarse más al estudiante en tiempo real en el proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes de la UNASAM.

El uso del WhatsApp en el ámbito educativo y particularmente en los procesos académicos universitarios ha demostrado ser un instrumento que aporta significativos avances para mejorar su calidad y su uso no es exclusivo de los jóvenes universitarios, tal como lo demuestra un estudio al señalar que esta herramienta “ha incentivado la interacción entre estudiantes y entre docentes - estudiantes en los diferentes grupos de esta red social; (...) tanto docentes como estudiantes son conscientes (...) que se ha convertido en un recurso pedagógico - didáctico en la universidad” (Maffett, 2020, p. 61).

Como también el uso del WhatsApp se ha convertido en “una herramienta eficaz para elevar la calidad educativa, al incentivar al estudiante a su investigación y crear o formar su propio conocimiento” (Montilla Polo, 2020, p. 7). El presente trabajo pretende destacar la importancia del WhatsApp en los procesos de enseñanza-aprendizaje de la educación universitaria, como herramienta de comunicación complementaria en el aula virtual, buscando evidenciar sus ventajas para los docentes y los estudiantes, cuando interactúan online en el trabajo académico.

El aplicativo WhatsApp presenta beneficios en la comunicación tales como la fluidez, inmediatez en el acceso e intercambio de información en todo espacio y tiempo, participación con varias personas a la vez, actitud favorable en los estudiantes, pero también manifiesta ciertas limitaciones, por ejemplo, equipos sin tecnología móvil que no permitan el empleo de esta herramienta, como el teclado y la pantalla; también la falta de compromiso de los interesados. En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), la Oficina General de Estudios [OGE] (Oficina General de Estudios, 2020) desarrolló capacitaciones a los estudiantes sobre el uso de entornos virtuales, luego de los cuales aplicó una

encuesta a los mismos, cuyos resultados entre otros aspectos arrojaron que el acceso a Internet de la población estudiantil a través del dispositivo móvil es moderada aproximadamente 49% utiliza el *smartphone* para conectarse, mientras que el medio de acceso a través de este dispositivo es el *plan de datos* con un 45%. Así mismo, hubo dificultades respecto a la conexión a internet como: *computadora antigua y demora de carga* (15%), *la señal de internet se fue* (16%), *se acabó el plan de datos* (14%), *se demoró en cargar el sistema virtual de aprendizaje* (48%) y *no tuvo acceso a internet* (7%) (OGE, 2020).

De esto se deduce que, si bien la mayoría de los estudiantes se conectan a internet, éstos tienen problemas de conectividad y que aproximadamente la mitad de ellos lo hacen a través de un Smartphone usando como medio de acceso el plan de datos. Lo cual no significa que no usen el WhatsApp a través de otros dispositivos (Laptop, PC o Tablet), puesto que existe la aplicación denominada *WhatsApp Web* que permite su uso en éstos últimos dispositivos. Cabe aclarar que este estudio carece de información vinculada al uso del WhatsApp en el ámbito académico por parte del estudiante.

Al parecer, los estudiantes a pesar de tener celulares modernos usan el WhatsApp como medio de comunicación personal y social dejando de lado su uso para el ámbito académico, que podría fortalecer la comunicación digital de manera formal en la interacción docente - estudiante en tiempo real; traducándose en una sólida razón para que herramientas de comunicación digital como WhatsApp se vuelvan en una gran ayuda para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos virtuales.

Además, se usa muy poco en el trabajo colaborativo porque no se comparte las lecciones de audio, transferencia de material PPT elaborados por el docente y/o estudiante que expone sus trabajos (formato archivo de presentación) o Word y la comunicación a través de video, que a su vez propicie el contacto en tiempo real con el docente y otros compañeros de estudio.

El presente estudio está orientado a identificar el nivel en el uso del WhatsApp por parte de estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM, que ayuden establecer estrategias que permitan usar esta herramienta digital de comunicación de forma efectiva y se convierta en un aliado del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El objetivo general de la presente investigación fue establecer el nivel de uso del WhatsApp como complemento comunicativo para el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM) y como objetivos específicos fueron 1) establecer el nivel de uso del WhatsApp como herramienta motivacional-participativa en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM); 2) definir el nivel de uso del WhatsApp como un sistema de comunicación para el desarrollo de tareas académicas; 3) determinar el nivel de uso del WhatsApp en el fomento del debate sobre asuntos de índole académico; y 4) definir el nivel de uso del WhatsApp en el impulso de las relaciones interpersonales en el aprendizaje.

MARCO TEÓRICO

Se define al WhatsApp como una “aplicación de mensajería de pago para enviar y recibir mensajes mediante Internet de manera económica, complementando servicios tradicionales de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia” (Díaz Jatuf, 2014, p. 4). El WhatsApp es una aplicación que en los últimos años se ha vuelto muy popular en las comunicaciones interpersonales cuando se hace uso del Smartphone. Así: Surge como aplicación de mensajería instantánea y gratuita que permite a sus usuarios el envío de mensajes de texto (sin límite de caracteres) y compartir (con otro/otros usuarios/s) imágenes, audios, vídeos, enlaces a web, documentos... utilizando internet. Y cada día nos sorprende incorporando nuevas utilidades (Suárez Lantarón, 2018, p. 122).

El uso del WhatsApp se ha venido circunscribiendo al ámbito social, amical y de entretenimiento, pero escasamente su uso se ha extendido al ámbito educativo. Para ello, se hace necesario que quienes participen en la comunicación dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje (docentes y estudiantes) cuenten con las habilidades correspondientes, es decir las que las “tecnologías por sí solas no tienen efectos, si no van acompañadas de las habilidades cognitivas y de la alfabetización correspondientes a las capacidades de acceso como usuarios y a las capacidades de integrar, evaluar y generar información y comunicación” (Encalada, s.f.). En el ámbito de las aulas universitarias para el desarrollo de clases presenciales y virtuales, el uso el WhatsApp, de acuerdo con Gudiño Lozano y otros (2019, p. 14) “permite que se vincule o se interactúe de manera síncrona o asíncrona con otros individuos, quienes se han adaptado de manera nativa o migrante a la evolución de las tecnologías para cubrir la necesidad de comunicarse con sus congéneres”.

La integración del WhatsApp al currículo

Como cualquier TIC que potencialmente pudiera servir como recurso didáctico en la formación universitaria el Whastapp debería integrarse a los currículos de estudios de las carreras profesionales, como herramienta de mensajería instantánea que sirva a los procesos de comunicación entre estudiantes y docentes; siendo que en la actualidad su uso por algunos docentes es casi nulo. Sin embargo, su integración estaría condicionada a un diagnóstico educativo que muestre sus beneficios y potencialidades, a la par con otros recursos tecnológicos, cuyos resultados positivos se institucionalicen. Al respecto Rivero, (2020) señala que en un estudio sobre una experiencia de integración curricular de las TIC con estudiantes del grado décimo de una institución educativa rural se desarrollaron tres momentos claves de investigación:

1) la prueba piloto, que tuvo como propósito motivar a los docentes y estudiantes de la institución para integrar las TIC al currículo e identificar algunos aspectos por tener en cuenta en el proceso de integración; 2) la integración, que hace necesario tener en cuenta los resultados de la prueba piloto, los niveles de integración de TIC y los modelos de ICT, y 3) la evaluación, para identificar los resultados, contrastar con el marco teórico, describir el proceso y proponer una

metodología de integración curricular de las TIC en los niveles de básica y media (p.16).

Uso del WhatsApp en el proceso de enseñanza-aprendizaje

La aplicación del WhatsApp resulta ser en estos tiempos un recurso o medio de apoyo a la enseñanza-aprendizaje, contribuyendo en consecuencia a la mejora de las diferentes estrategias didácticas que el docente puede utilizar para el desarrollo de su asignatura, en un entorno de aprendizaje colaborativo. Al respecto Monguillot y otros (2017) afirman que: La integración del WhatsApp en los procesos de enseñanza y aprendizaje permite la construcción de conocimiento en grupo y mejora la comunicación. Las conclusiones extraídas en la experiencia demuestran la utilidad del WhatsApp como herramienta de comunicación e interacción virtual docente que rompe con el aislamiento profesional y facilita la monitorización colaborativa de situaciones de aprendizaje. De este modo, el WhatsApp se perfila como una potente herramienta síncrona y asíncrona a tener en cuenta en el diseño, implementación y evaluación de situaciones, proyectos o entornos de aprendizaje basados en la colaboración docente (p. 60).

En la enseñanza-aprendizaje virtual confluyen un número importante de herramientas de comunicación de intercambio de información por el Internet en tiempo real (síncrona) como de manera no simultánea (asíncrona) para apoyar el trabajo colaborativo. En esta línea Benítez y Marquina (2018) señalan que “es necesario sumar las nuevas herramientas de comunicación que han aparecido con los dispositivos móviles como WhatsApp, que nos permite mantener una estrecha y rápida comunicación con pares y estudiantes, redefiniendo la dinámica para impulsar el trabajo colaborativo” (p. 26). El empleo del WhatsApp se convierte en un recurso que fortalece el trabajo colaborativo facilitando la inmediatez de la comunicación y de la información con los estudiantes en forma sencilla y en diferentes presentaciones. De esta manera se potencia: El dialogo continuo, la construcción en conjunto, el aprendizaje grupal con el acompañamiento del profesor y la resolución de problemas, dudas e inquietudes por parte de la comunidad de aprendizaje. Minimizan la deserción, ya que el estudiante en línea se siente parte activa de una comunidad que lo motiva y acompaña constantemente en su proceso de aprendizaje. (Benitez & Marquina, 2018, p. 26)

Morató (2014), afirma que el WhatsApp como recurso digital puede ser trabajado de dos maneras que son distintas una de otra. La primera tiene que ver con un uso individual de la aplicación y la segunda de uso más popular es el grupal. La mencionada autora refiere que para el trabajo de manera individual del WhatsApp se utiliza el método de difusión que básicamente implica trabajar de forma más directa y personal con al estudiante, enviando por ejemplo la misma actividad o dinámica a muchos de ellos al mismo tiempo de forma individual y privada. Las dinámicas más efectivas en la difusión son a) los mensajes de texto que nos permiten trabajar la expresión escrita y b) las notas de voz que nos ayudan a desarrollar la expresión y comprensión oral (p. 166). La segunda forma es la grupal, que implica en primer lugar la creación de un un grupo, permitiendo de esta manera trabajar e interactuar y divertirse en equipo, lo que significa una forma de trabajar más colaborativa que cuando se trata del uso individual, y en el

que también se puede consolidar el léxico y la gramática estudiada en clase, así como llevar a cabo dinámicas y juegos en los que pueden participar más de una persona (p. 167).

También en concordancia con Morató, (2014), las dinámicas que son empleadas mediante esta aplicación pasan por a) *fotografías* (material muy efectivo para trabajar las diferentes estructuras gramaticales como la descripción); b) *los mensajes de texto* (por ejemplo, crear una historia encadenada entre todos); c) *la sopa de letras* (para fortalecer el vocabulario que se ha visto en clase y subirla al entorno del grupo o difusión); d) los *anagramas* (para memorizar y visualizar el vocabulario de cualquier lengua, que puede ser utilizado de manera más efectiva cuando se responde como mensaje privado para conseguir mayor competitividad entre los estudiantes por el factor intriga); e) *las notas de voz* (trabajada en la pronunciación y la expresión oral, siendo una de sus formas la lectura de un pequeño texto o hacer transcripciones; y f) *otros* (como la creación de encuestas, usando un buen programa para hacerlo como Survey Monkey, trabajar mediante enlaces de internet, vídeos de YouTube o incluso la creación de los mismos vídeos por el profesor o por los alumnos) (pp. 167-170).

Cuando se trata de trabajar en grupos con el uso del WhatsApp, Tavares (2016) (citado en Lynch Becilla, 2018), se reafirma la posición que al respecto se tiene sobre el uso de esta aplicación a través los teléfonos móviles, señalando:

Dada la popularidad del uso de los teléfonos móviles y la posibilidad de crear grupos en redes sociales, intercambiar imágenes, videos, audios y mensajes ilimitados, se pensó en la aplicación WhatsApp como una nueva herramienta de enseñanza, como ayuda en la relación de sus participantes. Se observó también que esta aplicación facilita la comunicación de los alumnos tímidos o con dificultades de hablar en público. Es importante destacar que esta aplicación tiene fuerte capacidad pedagógica, y que permite la unión de los conceptos de movilidad, aprendizaje y velocidad de información fuera de los espacios clásicos de educación (pp. 50-51).

De otra parte, Lafaurie, Sinning y Valencia, 2018, citados en Weepiu & Collazos, (2020) refirieron que trabajar “con la aplicación WhatsApp ofrece posibilidades para el ámbito educativo que permite intercambiar materiales de apoyo, test educativos, imágenes educativas” (p. 80).

METODOLOGÍA

El diseño de investigación fue no experimental, transeccional y relacional. No experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables, y los individuos fueron observados en su contexto natural, pues las variables ya ocurrieron. Transeccional, puesto que los datos se recolectaron en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su relación en un momento determinado. La población objeto de estudio para la presente investigación fue de 665 estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM matriculados en el semestre 2022 II, distribuidos entre estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y la Escuela Profesional de Turismo. La muestra se determinó mediante el muestro aleatorio simple, en la que cada

estudiante tuvo la misma oportunidad de ser incluido en la muestra. De dicha parte de la población seleccionada se obtuvo información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuó la medición y las observaciones de la variable.

Así mismo, se contó con información primaria mediante el uso de un cuestionario que recopiló directamente informaciones orales y escritas transmitidas por los trabajadores administrativos de la UNASAM. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que nos permitió determinar la consistencia interna de los ítems planteados en los instrumentos cuyos resultados fueron, para el cuestionario sobre el uso del WhatsApp se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,923 y para la validación del mismo se recurrió a juicio de especialistas o expertos

RESULTADOS

En la tabla 01 se aprecia la gran mayoría de los encuestados (74.2%) utilizan WhatsApp de manera intensiva para el aprendizaje. Un cuarto de los encuestados (25.0%) utilizan WhatsApp a un nivel medio y solo una pequeña fracción (0.8%) reporta un uso bajo de WhatsApp para el aprendizaje.

Tabla 1

Nivel del uso del WhatsApp para el aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	,8
Medio	61	25,0
Alto	181	74,2
Total	244	100,0

En la tabla 02 se puede apreciar que el nivel de uso del WhatsApp como herramienta motivacional-participativa es un 65.2% es alto, mientras que el 33.2% el uso para la misma finalidad está en un 33.2%.

Tabla 2

Motivacional-Participativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1,6
Medio	81	33,2
Alto	159	65,2
Total	244	100,0

En la tabla 03 se puede apreciar que el uso del WhatsApp por los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNSAM en su dimensión Sistema de Comunicación, mayoritariamente está en un nivel alto.

Tabla 3
Sistema de comunicacion

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	,8
Medio	39	16,0
Alto	203	83,2
Total	244	100,0

Como se puede apreciar en la tabla 04, el uso del WhatsApp por los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM, en su dimensión Fomento del debate sobre asuntos de índole académico, mayoritariamente se encuentra en un nivel medio.

Tabla 4
Fomento del debate

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,3
Medio	127	52,0
Alto	109	44,7
Total	244	100,0

En la tabla 05 se observa que la mayoría, 172 personas (70.5%), reportaron un impulso alto de las relaciones interpersonales en el aprendizaje por el uso del WhatsApp; 68 personas (27.9%) indicaron un impulso medio de las relaciones interpersonales y solo 4 personas (1.6%) reportaron un impulso bajo de las relaciones interpersonales a través de WhatsApp.

Tabla 5
Impulso de las relaciones interpersonales

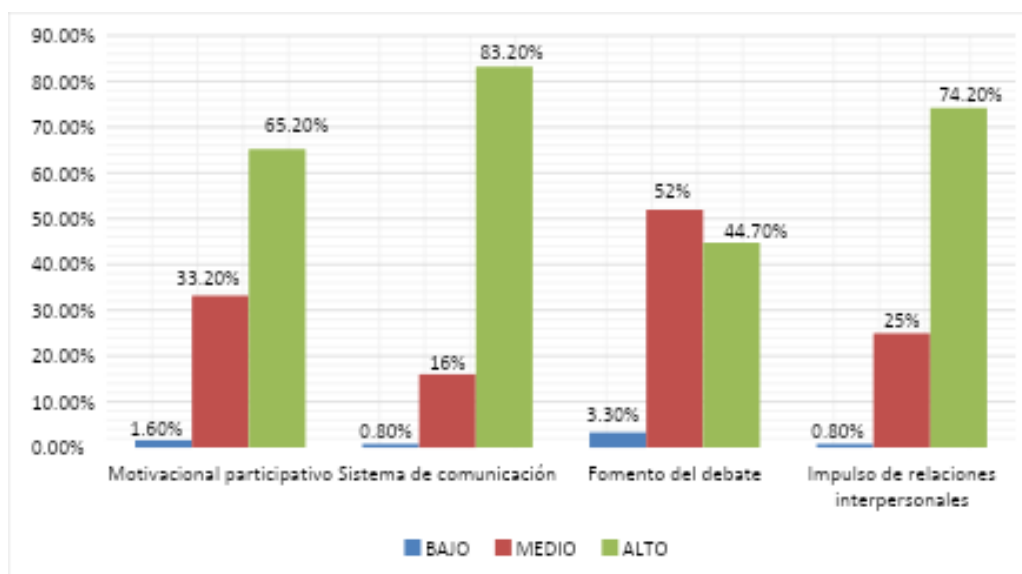
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1,6
Medio	68	27,9
Alto	172	70,5
Total	244	100,0

Como se puede observar en la Figura 1, la dimensión motivacional participativo, sistema de comunicación e impulso de relaciones interpersonales son altamente valorados, en la gran mayoría está en el nivel alto del uso de WhatsApp. Sin embargo, hay espacio para mejorar en el fomento del debate

académico, donde la mayoría de los estudiantes lo consideran solo moderadamente efectivo.

Figura 1

Nivel de uso del WhatsApp en sus diferentes dimensiones, por los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM



DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en relación con el objetivo general que planteó identificar el nivel de uso del WhatsApp como complemento comunicativo del aula virtual en los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo UNASAM]] revelan que el nivel de uso del WhatsApp para el aprendizaje en esta facultad es alto, con un 74.2% de los estudiantes clasificando su uso en este nivel; esto significa que el WhatsApp es ampliamente utilizado como herramienta de aprendizaje, con una clara mayoría de usuarios que lo emplean de manera intensiva.

Esto resalta la importancia de considerar plataformas de mensajería instantánea en estrategias educativas y su potencial para mejorar el acceso y la interacción en el proceso de aprendizaje. Estos hallazgos son consistentes con los de Espinel et al. (2021) que encontraron que, aunque WhatsApp no puede reemplazar completamente las plataformas institucionales para el aprendizaje formal, sí se ha convertido en una herramienta valiosa para fomentar la comunicación académica y la construcción de comunidades educativas.

En esa misma dirección está la investigación desarrollada por Veloz (2023) que también encontró una incidencia positiva del WhatsApp en el proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en términos de participación activa y sincrónica.

Por otro lado, Acosta Acosta et al. (2022) demostraron que WhatsApp facilitó el proceso educativo en contextos rurales durante la pandemia, pero enfrentó desafíos relacionados con la conectividad. Aunque nuestra investigación se llevó a cabo en un contexto urbano, estos desafíos podrían ofrecer una perspectiva valiosa sobre las limitaciones y el potencial de WhatsApp en diferentes contextos.

También estos resultados se condicen con los de Suárez Ramírez (2018) y Quispe Ávila (2019) quienes proporcionan una visión complementaria al resaltar la dimensión emocional y la influencia en el aprendizaje colaborativo, respectivamente. Estos estudios subrayan la importancia del WhatsApp como herramienta que mejora la comunicación y colaboración entre estudiantes, lo cual es coherente con nuestros hallazgos sobre el uso frecuente y alto de WhatsApp para fines académicos. Una alta proporción de estudiantes valoran al WhatsApp como herramienta motivacional-participativa (65.2%); esto es consecuente con Chung (2014) citado en Salina (2016) que reporta que el modelo de motivación ARCS ayuda a explicar que la aplicación de WhatsApp despierta atención y relevancia debido a su familiaridad y el hecho de que se integra bien en la rutina diaria de los estudiantes.

La satisfacción y la percepción de la utilidad del WhatsApp en el contexto académico contribuyen a una mayor motivación y participación en el aprendizaje. Además, la alta aceptación también puede relacionarse con las observaciones de Sanz (2014), quien sugiere que WhatsApp, siendo una herramienta cotidiana, puede adaptarse efectivamente para fomentar el interés y la motivación en el entorno académico. Así mismo, algunos investigadores concluyeron que el WhatsApp ha incentivado la interacción entre estudiantes y docentes, convirtiéndose en un recurso pedagógico importante, aumentando la participación y la motivación de los estudiantes, haciéndoles sentir de la comunidad educativa y más conectados y apoyados en su proceso de aprendizaje (Benites y Marquina, 2018; Maffet, 2020).

Un alto porcentaje de estudiantes (83.2%) utiliza WhatsApp como un sistema de comunicación para el desarrollo de tareas académicas. Este hallazgo es consecuente con estudios previos que destacan la aceptación de WhatsApp entre los estudiantes y su capacidad para facilitar la comunicación y el trabajo colaborativo, mejorando la comunicación de los equipos de trabajo y la participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Veloz, 2023). Así mismo, los estudiantes reportan que WhatsApp les permite compartir información académica de manera rápida (93% de acuerdo) y mejorar el aporte de ideas y conocimientos (82.4% de acuerdo).

Esto sugiere que WhatsApp no solo actúa como un canal de comunicación, sino que también fomenta un ambiente colaborativo que puede enriquecer el aprendizaje. La literatura respalda esta idea, indicando que herramientas como WhatsApp pueden facilitar la construcción de conocimiento en grupo, como mencionan Monguillot et al. (2017). Así mismo, los estudios de Serra et al. (2017) y Suárez-Lantarón (2018) respaldan esta observación, pues sugieren que WhatsApp permite a los estudiantes compartir materiales y coordinar actividades

académicas de manera eficiente. La alta aceptación y el uso frecuente de WhatsApp para estos fines destacan su rol como herramienta integral para la gestión de tareas.

El uso del WhatsApp para fomentar el debate académico se distribuye de manera más equilibrada, con un 44.7% de los estudiantes reportando un nivel alto y un 52% un nivel medio. Esta dimensión tiene una mayor proporción de respuestas en el nivel medio en comparación con otras dimensiones. Esto puede indicar que, aunque WhatsApp es útil para discusiones académicas, su potencial para fomentar debates profundos puede verse limitado en comparación con otras herramientas más especializadas.

Estos resultados se condicen con estudios de Sanz (2016) y Cervantes y Alvites-Huamaní (2021) quienes sugieren que WhatsApp permite discusiones y debates, pero la falta de estructura formal puede limitar la profundidad del debate. La dimensión media sugiere que mientras WhatsApp facilita la participación en discusiones, los estudiantes podrían necesitar más estructura y guías para aprovechar completamente esta herramienta en debates académicos.

Un 70.5% de los estudiantes reportaron un nivel alto en el impulso de las relaciones interpersonales mediante WhatsApp, con solo el 27.9% en el nivel medio. El alto nivel en esta dimensión es consistente con lo afirmado por Fuentes et al. (2017) y Rizo (2013), quienes destacan que WhatsApp facilita la creación de vínculos interpersonales y grupos de trabajo colaborativo. La capacidad de WhatsApp para permitir interacciones frecuentes y la formación de múltiples grupos facilita la construcción de relaciones tanto académicas como personales. El éxito de WhatsApp en esta dimensión también se alinea con la capacidad de la herramienta para fomentar una comunidad de aprendizaje inclusiva y colaborativa, proporcionando una plataforma donde los estudiantes pueden desarrollar tanto relaciones académicas como amistosas.

Los resultados de la investigación sugieren que WhatsApp puede ser integrado como una herramienta complementaria en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mejorando la comunicación y la colaboración entre estudiantes y docentes. Esto puede llevar a la implementación de políticas educativas que fomenten el uso de aplicaciones de mensajería en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Dado que un alto porcentaje de estudiantes considera a WhatsApp como una herramienta motivacional, su uso puede ser promovido para incentivar la participación activa en las actividades académicas, especialmente en entornos donde la interacción directa es limitada. Los docentes pueden desarrollar estrategias específicas que utilicen WhatsApp para facilitar el aprendizaje colaborativo y la gestión de tareas, creando grupos de estudio y promoviendo debates académicos.

CONCLUSIONES

Existe un nivel alto en el uso WhatsApp como complemento comunicativo del aula virtual en los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM); esta herramienta es altamente valorada en términos de motivación, comunicación para tareas

académicas y relaciones interpersonales, aunque hay espacio para mejorar en el fomento del debate académico.

Existe un alto nivel de uso del WhatsApp como herramienta motivacional-participativa en el aprendizaje de los estudiantes. Una alta proporción de estudiantes valoran al WhatsApp como herramienta motivacional-participativa (65.2%); sobre todo en aspectos como la interacción, logro de objetivos, comunicación efectiva, mejora del aprendizaje y satisfacción de expectativas. Se ha establecido que el uso del WhatsApp como herramienta comunicativa en el contexto académico de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM se encuentra en un nivel mayoritariamente alto.

El WhatsApp se presenta como un recurso valioso para el desarrollo de tareas académicas; y se ha convertido en una herramienta efectiva para la comunicación y el aprendizaje colaborativo en el ámbito educativo, sin embargo, su impacto puede variar según el contexto y las condiciones de acceso a la tecnología. El uso del WhatsApp como herramienta para el fomento debate sobre asuntos de índole académico, se sitúa en un nivel medio. Si bien el WhatsApp se presenta como una herramienta valiosa para fomentar el debate académico y los resultados indican que la mayoría de los estudiantes reconoce su utilidad para compartir ideas y responder de manera reflexiva a las preguntas de los docentes, su potencial para fomentar debates profundos puede verse limitado en comparación con otras herramientas más especializadas.

Existe un nivel elevado del uso del WhatsApp en el impulso de las relaciones interpersonales en el aprendizaje. El uso de WhatsApp en la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM tiene un impacto predominantemente alto en el impulso de las relaciones interpersonales de los estudiantes. La aplicación facilita la iniciación y potenciación de vínculos, la generación de liderazgo y empoderamiento, y la integración a grupos académicos para reforzar el aprendizaje.

REFERENCIAS

- Acosta Acosta, G. A., Ordóñez López, I. d., & Oviedo Melo, J. S. (2022). El WhatsApp como instrumento de enseñanza-aprendizaje en la educación rural. *Panorama*, 16(30).
<https://www.redalyc.org/journal/3439/343969897007/343969897007.pdf>
- Astete Valcarcel, H., Camacho Palomino, C. R., Navarro Fernandez, H. Z., Pauca Llaqui, D. A., & Yance Sarasi, J. L. (2022). *Uso del aula virtual y la participación de los estudiantes del IX semestre de la Carrera Profesional de Arquitectura de una universidad privada en la ciudad de Lima, en el periodo 2021-II*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6459>
- Benitez, E., & Marquina, R. (2018). El uso del WhatsApp para el acompañamiento y fomento del trabajo colaborativo en cursos virtuales de educación continua. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 12(1), 21-32. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v12n1/art02.pdf>

- Cervantes Rosas, C. M., & Alvites-Huamaní, C. G. (2021). WhatsApp como recursos educativo y tecnológico en la educación. *Hamut'ay*, 8(2), 69-78. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v8i2.2294>
- Díaz Jatuf, J. (2014). El WhastApp como herramienta de intervención didáctica para fomentar el aprendizaje cooperativo. *X Jornadas de Material Didáctico y Experiencias Innovadoras en Educación Superior*. Buenos Aires, Argentina. <http://eprints.rclis.org/23597/1/WhatsApp.pdf>
- Encalada, I. (s.f.). *Tecnologías digitales en educación*. Material de referencia. Diplomado en Competencias Digitales Siglo XXI. Escuela de Postgrado-UNASAM.
- Espinel, G., Hernández, C., & R., P. (2021). WhatsApp vs. campus virtual institucional en tiempos de covid-19. Percepción de los estudiantes de comunicación social. *Revista Boletín Redipe*, 10(10), 519-533. <https://doi.org/https://doi.org/10.36260/rbr.v10i10.1510>
- Fondevila, J., Polo López, M., Marqués, J., & Mir, P. (2019). Usos del WhtasApp en el estudiante universitario español. Pors y contras. *Revista Latina de Comunicación Social*(74), 308-324. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2019-1332>
- Fuentes Gutierrez, V., García Domingo, M., & Aranda López, M. (2017). Grupos de clase; grupos de WhatsApp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social*(18), 144-171. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820006.pdf>
- Fuentes, V., García, M., & López, M. (2017). Grupos de clase, grupos de WhatsApp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social*(18), 144-171. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820006.pdf>
- García Spelucin, L. D. (2021). WhatsApp: herramienta de apoyo docente en el proceso de enseñanza aprendizaje en la educación remota. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1151
- Gudiño Lozano, M., Uribe Luna, S., Barragán Sánchez, B., & Vásquez vargas, I. (2019). El WhatsApp como medio de comunicación e interacción en la comunidad universitaria. *Mileees. Revista sobre Metodología, Instrumentación, Lógica, Estadística, Evidencias y Espistemología en Salud*, 1(3), 11-19. <https://mileees.cucs.udg.mx/ojs/index.php/MILEEES/article/view/14>
- Huapaya Ara, L. N., Mera Hurtado, R. C., Mujica Chirinos, M. M., Puelles Dentone, V. T., & Quintana Alcantara, C. B. (2021). *Aula virtual y desempeño académico de los estudiantes del curso de Fundamentos de Contabilidad y Finanzas de una universidad privada de Lima, en el 2020-II*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4309>
- Lynch Becilla, A. (2018). *Uso de la aplicación WhatsApp en grupos de estudiantes de ingeniería de la Universidad Peruana Unión, 2018*. [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <https://core.ac.uk/download/pdf/478793757.pdf>

- Maffett, G. (2020). El fenómeno WhatsApp en espacios universitarios (Univesidad Pública de El Alto, 2019). *Educación Superior*, 7(1), 45-62. http://www.scielo.org.bo/pdf/escepies/v7n1/v7n1_a07.pdf
- Monguillot, M., González, C., & Guitert, M. (2017). El whatsapp como herramienta para la colaboración docente. *Revsita Digital de Educación Física*, 8(44), 56-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5807534#>
- Montilla Polo, Y. (2020). WhatsApp como herramienta educativa en la enseñanza apredizaje. *Revista Vinculando*, 18(1). <https://vinculando.org/beta/whatsapp-como-herramienta-educativa-en-la-ensenanza-aprendizaje.html#vcite>
- Morató, A. (2014). El WhatsApp como complemento de aprendizaje en la clase de E/LE. *Foro de Profesores de E/LE*(10), 165-173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4862169>
- Oficina General de Estudios. (2020). *Resultados de una encuesta a estudiantes sobre el uso de entornos virtuales*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Quispe Ávila, J. L. (2019). *Uso del WhatsApp y su influencia en el aprendizaje colaborativo en los estudiantes de la especialidad de gastronomía del CETPRO Tarma 2019*. Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6636/quispe_ajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivero, C. (2020). *Integración curricular*. Material de referencia, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Vicerrectorado Académico, Departamento de Estudios Generales, Huaraz.
- Rizo, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas: : revista Interdisciplinaria sobre imaginarios sociales*, 3(2), 52-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781884>
- Rubio, J., & Perlado, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a tarvés e los jóvenes universitarios. *Icono 14*, 13(2), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>
- Salina, V. (2016). Efectos de la aplicación de WhatsApp en la participación y motivaciópñ de los estudiantes de cursos en línea. *III CONGRESO INTERNACIONAL DE INNOVACIÓN EDUCATIVA- PONENCIA DE INVESTIGACIÓN*. Tecnológico de Monterrey. https://www.researchgate.net/profile/Veronica-Salinas/publication/312987777_Efectos_de_la_aplicacion_de_WhatsApp_en_la_participacion_y_motivacion_de_los_estudiantes_de_cursos_en_linea/link/s/588bc69baca272fa50dddb36/Efectos-de-la-aplicacion-de-WhatsApp-en-
- Sanz, J. (2014). WhatsApp: Potencialidad educativa versus dependencia y adicción. *Revista Didáctica, Innovación y Multimedia*(30), 1-8. <https://dimglobal.net/revistaDIM30/docs/OC30whatsapp.pdf>
- Serra, C., Martorell, C., Larrea, A. M., & Mantilla, P. (2017). El uso académico de Facebook y WhatsApp en estudiantes universitarios: un estudio comparativo entre España y Ecuador. *Ecos de la Academia*(6), 209-216. https://www.researchgate.net/publication/323289370_El_uso_academico_de

- _Facebook_y_WhatsApp_en_estudiantes_universitarios_un_estudio_comparativo_entre_Espana_y_Ecuador
- Suárez Lantarón, B. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. <https://revistas.uvigo.es/index.php/reined/article/view/2130/2153>
- Suárez Ramírez, J. C. (2018). WhatsApp: usos, dimensión emocional, beneficios y perjuicios. *V Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el Ámbito de las TIC y las TAC*. Las Palmas. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/52679/2/15.Watsapp_usos_dimension.pdf
- Suarez, B. (2017). El WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *Revista de Docencia Universitaria*, 15(2), 193-210. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/93903/6941-33133-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Veloz Cuenta, H. E. (2023). *El uso del WhatsApp y su incidencia en la participación del proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de bachillerato técnico de la Unidad Educativa Dr. Antonio Parra Velasco del Cantón Simón Bolívar, 2022-2023*. Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6873/1/HUGO%20ENRIQUE%20VELOZ%20CUENTA.pdf>
- Veytia, M. G., & Bastidas, F. A. (2020). WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 12(12), 74-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/ap.v12n2.1911>
- Weepiu, M., & Collazos, M. (2020). Uso de whatsapp para mejorar el aprendizaje autónomo en los jóvenes universitarios. *Educare et Comunicare*, 8(1), 78-87. <https://doi.org/https://DOI 10.35383/educare.v8i1.396>