

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

**USOS DEL WHATSAPP EN GRUPOS PARA EL DESARROLLO EN EL ÁREA
DE COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID- 19, EN EL
CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA – SAN RAMÓN,
CAJAMARCA, 2020**

Bach. José Luis Gonzales Maiqui

Bach. Fátima Del Milagro Mestanza Chilón

Asesor: Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

Cajamarca – Perú

Octubre – 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

**USOS DEL WHATSAPP EN GRUPOS PARA EL DESARROLLO EN EL ÁREA
DE COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID- 19, EN EL
CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA – SAN RAMÓN,
CAJAMARCA, 2020**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado
Académico de Maestro en Gestión de la Educación**

Bach. José Luis Gonzales Maiqui

Bach. Fátima Del Milagro Mestanza Chilón

Asesor: Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

Cajamarca – Perú

Octubre – 2021

COPYRIGHT © 2021 by

JOSÉ LUIS GONZALES MAIQUI

FÁTIMA DEL MILAGRO MESTANZA CHILÓN

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

ESCUELA DE POSGRADO

APROBACIÓN DE MAESTRÍA

**USOS DEL WHATSAPP EN GRUPOS PARA EL DESARROLLO EN EL ÁREA
DE COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID- 19, EN EL
CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA – SAN RAMÓN,
CAJAMARCA, 2020**

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor: Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

A:

A Dios por brindarnos la vida y a nuestros padres por su apoyo incondicional y por permitimos concluir con esta etapa de formación profesional

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida y salud que nos brinda, por habernos dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos difíciles.

A nuestros padres y amigos por el gran apoyo, por impulsarnos siempre a ser mejores cada día.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por permitir culminar exitosamente con este gran reto y al personal docente de calidad que ha contribuido con nuestra formación continua.

A nuestro asesor Dr. Fernando Martín Vergara Abanto, por habernos guiado y brindado su tiempo y espacio en la elaboración, ejecución y culminación del presente informe de tesis.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Pregunta general.....	5
1.2.2. Preguntas específicas	5
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO 2.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases teóricas.....	12

Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	12
Tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la educación.....	12
WhatsApp	13
Historia de la aplicación WhatsApp	13
Definiciones referentes al WhatsApp	14
WhatsApp en la educación	16
Utilidades de WhatsApp en la educación	16
Ventajas del WhatsApp	17
Importancia social del WhatsApp.....	17
Grupos de WhatsApp.....	18
Normas para el buen uso del WhatsApp escolar	19
Metodología educativa	20
Experiencias de aprendizaje con la inclusión del whatsApp	21
El acompañamiento pedagógico en las actividades colaborativas por WhatsApp	21
Uso del WhatsApp y grupos de comunicación	22
Características del WhatsApp.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	244
2.4. Operacionalización de las variables.....	27
CAPITULO 3.....	288
3.1. Tipo y alcance de la investigación.....	288
3.2. Diseño de la investigación	288
3.3. Población y muestra.....	288

3.3.1. Población	288
3.3.2. Muestra	299
3.4.1. Técnica.....	30
3.4.2. Instrumentos.....	30
3.5. Técnica de análisis de datos.....	31
3.6. Aspectos éticos de la investigación.....	31
 CAPÍTULO 4.....	 33
 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	 33
4.1. Resultados.....	33
4.2. Discusión	39
 CAPÍTULO 5.....	 41
 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Sugerencias	433
 Apéndice 1	 46
 Instrumento de recolección de datos	 46
 Apéndice 2	 48
 Validación del instrumento por juicio de expertos.....	 48
 Apéndice 3	 51
 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES	 51

Apéndice 4	52
Constancia del Director del CEBA San Ramón de haber aplicado el instrumento de recojo de información	52
Glosario.....	53
Referencias.....	566

LISTA DE TABLAS

	Pg.
Tabla 1 Matriz operacional de variable e indicadores	25
Tabla 2 Estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón”, Cajamarca-2020	26
Tabla 3 Estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón”, Cajamarca- 2020, considerado en la muestra de estudio	27

LISTA DE FIGURAS

	Pg.
Figura 1 Herramientas usadas por los estudiantes del CEBA San Ramón en el aplicativo WhatsApp	30
Figura 2 Usos organizativos del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón	31
Figura 3 Características sociales del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón	32
Figura 4 Dificultades de comunicación del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón	33
Figura 5 Frecuencia de consultas con el docente mediante el WhatsApp	34
Figura 6 Aprendizajes logrados mediante el WhatsApp en los estudiantes del CEBA San Ramón	35

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca. La población estuvo conformada por 144 estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón” de Cajamarca y una muestra de 105 estudiantes, cuyas edades oscilan entre 15 y 50 años, el estudio es de naturaleza cuantitativa, básica y de diseño no experimental. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento fue un cuestionario, el mismo que consta de 6 ítems de selección múltiple, todas ellas relacionadas al uso en grupo del aplicativo WhatsApp; el instrumento fue validado por juicios de expertos. Entre sus resultados se pudo determinar que uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca – 2020, es enviar archivos Word, PDF, videollamadas individuales y escribir textos; permitir la planificación, organización y repartir las actividades; interaccionar con varias personas simultáneamente; hacer consultas durante la clase; y poner en práctica los conocimientos para experimentarlos en diversas situaciones de la vida diaria.

Palabras clave: WhatsApp, Word, PDF, videollamadas.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the characteristics of the use of WhatsApp in groups for developing in the area of Communication in students in times of the COVID-19 pandemic, at the CEBA “San Ramón” in Cajamarca. The population was made up of 144 students from the advanced cycle of CEBA “San Ramón” in Cajamarca and a sample of 105 students, whose ages range between 15 and 50 years, the study is of a quantitative, basic nature and of a non-experimental design. To collect the information, the survey technique was used and the instrument was a questionnaire, which consists of 6 multiple-choice items, all of them related to the group use of the WhatsApp application; the instrument was validated by expert judgments. Among its results, it was determined that the use of WhatsApp in groups for developing in the area of Communication in students in times of the COVID-19 pandemic, at the CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, is to send Word files, PDF, video calls individual and write texts; allow the planning, organization and distribution of activities; interact with several people simultaneously; ask questions during class; and put the knowledge into practice to experience it in various situations of daily life.

Keywords: WhatsApp, Word, PDF, video calls.

INTRODUCCIÓN

El estudio parte de la interrogante ¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020?

La finalidad del estudio es describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca – 2020.

La investigación se justifica, desde su relevancia científica, pues se fundamenta en que la exploración de la literatura resulta ser un medio eficaz para recoger información sobre un tema ya estudiado, examinar los resultados y poder profundizar en otros aspectos no contemplados, como es describir las posibilidades que se pueden obtener a través de la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca-2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación y de esta manera poder corroborar o refutar con las conclusiones existentes, referente al tema motivo de investigación. De este modo el desarrollo de la investigación ha permitido elegir un camino metodológico, apropiada para que las conclusiones arribas se ajuste a ser lo más objetiva posible

La presente investigación está estructurada en tres partes; la primera se establece las páginas preliminares; la segunda está conformada por el texto de la tesis, la misma que al interior se incluye la introducción y los capítulos. En el primer capítulo contempla el enfoque del problema de investigación, en el segundo el marco teórico y el tercero contempla el desarrollo metodológico de la investigación; en el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación y la discusión del cual se derivan las conclusiones a las

que se arribaron finalmente en la tercera parte de su estructura del estudio se incluye las páginas finales las que agrupa los apéndices, glosario y las referencias bibliográficas.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El ser humano es un ser eminentemente social, pues siempre va a necesitar de los demás en su ímpetu por satisfacer sus múltiples necesidades; y para ello cualquier medio o herramienta de comunicación es útil en su afán de interrelacionarse con los demás, dar a conocer sus puntos de vista y escuchar los de otros. Hoy gracias a los avances tecnológicos, vivimos una transformación tan acelerada, producto de este desarrollo, donde sobre todo el internet y la tecnología móvil, ha hecho que en cualquier circunstancia tengamos acceso a información de primera mano y se rompa cualquier barrera espacio temporal. Estos elementos tan importantes, utilizados en la comunicación e introducido en el campo educativo ha ocasionado la interacción entre los distintos involucrados en diferentes experiencias de aprendizaje.

Hoy debemos de reconocer que la utilización de la telefonía móvil, las redes sociales o la mensajería, es una práctica usual, sobre todo en la niñez y juventud, que ha obligado a los otros grupos de edad hacer esfuerzos para no ser excluidos. Es así que esto ha conllevado a trabajar de un modo tan distinto y, sobre manera a la forma de comunicarnos. También debemos de enfatizar que el desarrollo de apps de comunicaciones y redes sociales, como son el Facebook, Messenger y WhatsApp: es este último que se puede mencionar como el más sonado y de mayor crecimiento; puesto que posibilita el envío de una enorme cantidad de mensajes, la inmediatez en la respuesta, experimentar de sentirse parte de una tendencia, la capacidad de entablar diálogos con distintas personas simultáneamente; permitiendo de este modo sentirse parte de una comunidad o familia y sobre todo de la privacidad en relación con

distintas redes sociales. Por tanto, podemos manifestar que el WhatsApp, es una mensajería instantánea y gratuita que posibilita a las personas el envío de mensajes de texto y compartir imágenes, audios, vídeos, enlaces a web, documentos, empleando internet. De este modo podemos expresar que el uso de WhatsApp en el campo educativo le confiere sentido y significado como herramienta pedagógica, en vista que forma parte de la comunicación natural de las personas.

Los cambios sociales que vamos experimentando exigen el impulso de nuevas competencias en los seres humanos, enfatizándose en potenciar la flexibilidad, imaginación, innovación, creatividad, toma de decisiones, habilidades sociales y en aprender a lo largo de la vida. Es así que, en este marco, el maestro tiene la oportunidad de aprovechar las ventajas de un medio cada vez más tecnológico, como es la herramienta sincrónica y asincrónica WhatsApp, para diseñar, planificar y ejecutar experiencias de aprendizaje, aumentar la comunicación y facilitar el acompañamiento a tiempo real entre docentes y estudiantes. Es responsabilidad del docente en buscar las rutas más pertinentes para realizar una comunicación con sus estudiantes, fortalecer su labor y facilitar los procesos de aprendizaje, especialmente en circunstancias tan adversas como la pandemia sanitaria COVID-19, en estudiantes con características tan singulares como la del Centro de Educación Básica Alternativa “San Ramón”.

En el presente estudio se ha pretendido dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020?; de esto trata la investigación, de describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca – 2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

¿En qué medida usan las herramientas de la aplicación WhatsApp en grupos los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación?

¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos como medio de organización de trabajos grupales en el área de Comunicación en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020?

¿Qué características sociales genera el uso del WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?

¿Qué dificultades de comunicación genera la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación?

¿Cuál es la frecuencia de consultas mediante la aplicación WhatsApp en grupos que los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, realizan en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?

¿Qué habilidades cognitivas se logran mediante la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca- 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?

1.3. Justificación

La relevancia científica de la investigación se fundamenta en que la exploración de la literatura resulta ser un medio eficaz para recoger información sobre un tema ya estudiado, examinar los resultados y poder profundizar en otros aspectos no contemplados, como es describir las posibilidades que se pueden obtener a través de la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca-2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación y de esta manera poder corroborar o refutar con las conclusiones existentes, referente al tema motivo de investigación. De este modo el desarrollo de la investigación ha permitido elegir un camino metodológico, apropiada para que las conclusiones arribadas se ajusten a ser lo más objetiva posible.

Los resultados y conclusiones a los que se arriben servirán de insumo para que los directivos, personal docente y estudiantes del CEBA San Ramón conozcan las características del uso del WhatsApp en esta institución, y así poder canalizar el uso de las herramientas tecnológicas hacia hábitos positivos en entorno educativos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Estimar en qué nivel usan las herramientas de la aplicación WhatsApp en grupos los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación.

Determinar el uso del WhatsApp como medio de organización de trabajos grupales en el área de Comunicación en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca-2020.

Determinar las características sociales que genera el uso del WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.

Identificar las dificultades de comunicación que genera la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación.

Identificar la frecuencia de consultas mediante la aplicación WhatsApp en grupos que los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, realizan en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.

Determinar qué habilidades cognitivas se logran mediante la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca- 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

García, Navarro-Sempere, y Segovia (2021) realizaron la investigación *Opinión del alumnado sobre el uso del WhatsApp en el aprendizaje de la histología durante COVID-19* cuyo objetivo fue evaluar la percepción de los estudiantes sobre la eficacia de este aplicativo para facilitar la comunicación y compartir información educativa, el estudio fue de nivel descriptivo, teniendo como muestra a 25 estudiantes del primer semestre académico 2020-2021 de la Universidad de Alicante, España; el instrumento utilizado fue el cuestionario con 21 preguntas y 5 opciones de respuesta según la escala de Likert. La conclusión a la que llegaron es que el uso del WhatsApp, en grupos reducidos, reduce el tiempo para una rápida comunicación entre los docentes y sus alumnos, dando una sensación de pertenencia al grupo y promueve el aprendizaje activo.

Vilches (2019) en el estudio *Utilización de WhatsApp para el trabajo grupal por el alumnado de los títulos de grado en educación de la Universidad de Córdoba* que tuvo como finalidad conocer y describir que utilidad tiene WhatsApp para trabajar en grupo en Enseñanza Superior, la metodología que aplicó fue la mixta, como instrumento de recojo de información que se utilizó fue el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 1711 estudiantes de los grados en Educación de la Universidad de Córdoba. Entre las conclusiones a las que arribó se tiene que: el alumnado considera que el WhatsApp es valiosa por su eficacia en la comunicación instantánea y a distancia, facilita la organización de grupos, es idónea para mantener al grupo en contacto de manera simultánea, facilita el poder apoyarse

unos a otros, pero el uso de esta aplicación puede generar malos entendidos que afecten a la cohesión del grupo.

Naranja (2019) en la investigación *Propuesta de una estrategia de enseñanza-aprendizaje en el área de filosofía con la utilización de WhatsApp dirigida a estudiantes de grado 11 en la institución educativa Llanos de Cuivá , Antioquia, Colombia* se planteó como objetivo proponer una estrategia de enseñanza-aprendizaje en el área de filosofía con la utilización de WhatsApp, el tipo de investigación es aplicada, la muestra lo conformaron 23 estudiantes del grado 11 y 10 docentes de la institución educativa Llanos de Cuivá, el instrumento utilizado para obtener los datos fue el cuestionario. Los resultados a los que llegó indican que tanto los docentes como los estudiantes tienen dificultades en el uso del WhatsApp, la mayoría de los profesores no usan el WhatsApp y que los estudiantes consideran a esta aplicación solo para entretenimiento.

A nivel nacional

Montenegro (2020) en la investigación *Comunicación grupal en WhatsApp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19* se planteó como objetivo revisar y contrastar investigaciones de los últimos cinco años que describen las interacciones y contextos del uso del WhatsApp en la comunicación grupal para el aprendizaje colaborativo, la técnica de investigación empleada fue el análisis documental. Concluyó que la coyuntura sanitaria mundial provocada por la pandemia del COVID-19 ha hecho que el uso del WhatsApp cobre significativa importancia a nivel educativo, contribuyendo a fomentar el apoyo mutuo en el marco de un aprendizaje colaborativo y que el uso del WhatsApp requiere orientación en conversaciones grupales.

Lynch (2019) en la investigación *Uso de la aplicación del WhatsApp en grupos de estudiantes de ingeniería de la Universidad Peruana Unión, 2018* se planteó como objetivo determinar el uso de la aplicación WhatsApp en estudiantes universitarios. La investigación

es básica y de acuerdo a su enfoque cuantitativa, por el nivel de investigación se clasifica en descriptivo y el diseño aplicado fue no experimental; el instrumento utilizado para el recojo de información fue el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de estudio de 314 estudiantes de la Universidad Peruana Unión. Entre los resultados indicó que el 68,8 % de los estudiantes, tienen un nivel alto en el uso de la aplicación WhatsApp en grupos académicos; el 67,6% lo usa para realizar trabajos grupales; el 79,8% evidenciaron un nivel alto de uso para como sistema de comunicación; 71,4 % un uso de nivel alto para las relaciones interpersonales; y 42,2% manifiesta que el uso de WhatsApp para trabajos académicos presenta limitaciones. La conclusión a la que llegó indica que los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión del año 2018 tienen un alto uso de la aplicación WhatsApp para trabajos en grupos.

Capcha y Goytendia (2017) en el estudio *El facebook y el whatsapp como estilos de socialización en los adolescentes de 4to grado de secundaria del colegio Trilce Huancayo 2016* que tuvo como objetivo determinar si el Facebook y WhatsApp son estilos de socialización, la investigación por su enfoque es cuantitativa y por la manipulación de las variables no experimental, la muestra lo conformaron 650 estudiantes de la Institución Educativa Trilce, de edades entre 14 y 17 años. Los resultados a los que llegaron indican que el 99% utiliza el Facebook y el WhatsApp para poder socializar, para expresar sentimientos, solucionar conflictos y comunicarse con sus amigos y familiares.

Rodríguez y Curi (2016) en la investigación *Efectos del uso del Whatsapp en la comunicación interpersonal de los estudiantes de la escuela académico profesional (E.A.P.) de Marketing y negocios internacionales de la Universidad de Huánuco 2016* se plantearon como objetivo determinar los efectos del uso del WhatsApp en la comunicación interpersonal, la investigación se ubica dentro de las puras o básicas, y de acuerdo al nivel en descriptivo; el diseño utilizado fue el no experimental de corte transeccional, la muestra lo

constituyeron 103 estudiantes universitarios a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 pregunta. Los resultados a los que arribaron indican que los estudiantes prefieren utilizar el aplicativo WhatsApp antes que una llamada telefónica o una visita; concluyeron que, los efectos del uso del WhatsApp durante una conversación interpersonal son: la falta de atención, la deficiente retroalimentación y la poca fluidez en la conversación.

A nivel local

A nivel de la Región y de la ciudad de Cajamarca no se han encontrado estudios referentes a la variable de estudio.

2.2. Bases teóricas

Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Son un conjunto de técnicas y dispositivos avanzados que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de información. Es un término usado para designar lo relativo a la informática conectada a internet, y especialmente al aspecto social. Estas tecnologías pueden ser empleadas para fines educativos y de promoción global de la cultura.

Las tecnologías de tratamiento de la información ofrecen un papel especial en nuestras sociedades ya que permiten la posibilidad de indagar, organizar y utilizar datos, informaciones, conocimientos; junto a la utilización de medios como el teléfono celular, internet, televisión; que ocasionan un enorme cambio cultural en la medida en que toda persona en teoría tiene acceso real a los saberes, bienes y valores culturales intangibles. Las tecnologías de la información y comunicación no son igualitarias, crecen con mayor comodidad en los países más ricos. Sin embargo, existe una diferencia respecto a las tradicionales desigualdades; las tecnologías de la información y comunicación penetran con mayor fuerza entre los jóvenes. Lo que se conoce como brecha digital, que expresa justamente estas desigualdades.

Tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la educación

La introducción de las Tecnologías de la información y comunicación al proceso de aprendizaje es un reto para el maestro, puesto que compromete prácticas de aprendizaje que otorgan el intercambio de información, el incremento del desarrollo de la colaboración, interacción, pensamiento y comunicación entre alumnos y profesores, la visualización de la construcción, comprensión, información y el descubrimiento de , en nuevos conocimientos en lugares en que los alumnos se movilizan con más autonomía,

libertad y flexibilidad, siendo los productores y actores de su aprendizaje individual (López Carrasco, 2013). Este contexto demanda por parte del maestro; además de una moderna concepción de su trabajo, capacidades tecnológicas que inserten la aptitud para emplear el internet, usar instrumentos para comunicarse en línea en tiempo asincrónico y sincrónico, utilizar computadoras y artefactos de comunicación para simplificar el aprendizaje y dirigir la indagación y estudio de la información, y el incremento de habilidades expresivas para el entorno digital (López Carrasco, 2013). La obligación de desarrollar estas capacidades en los maestros es un reto para los establecimientos de formación inicial docente, que no solo obliga actos de capacitación, sino también verificación de requisitos de contratos establecidos de los profesores y verificación del prototipo educativo. Una equivocación es permanecer en el trabajo educativo de antiguos modelos, empleando las tecnologías de la información y comunicación solamente como una ayuda tecnológica, más no como medios activadores de la educación (López Carrasco, 2013).

WhatsApp

Historia de la aplicación WhatsApp

La aplicación WhatsApp fue creada en el año 2009 con el propósito de enviar mensajes a distintos amigos; pero la razón principal se cambió y se convirtió en la creación de una aplicación de mensajería instantánea en tiempo real, la segunda versión se publicó el mismo año, obteniendo más de 250000 usuarios; en el año 2014 llegó a un pico muy alto de mensajes, llegando a circular 54000 millones de mensajes en un día. En el 2014 fue comprada por Facebook propiedad de Mark Zuckerberg, hoy lidera el mercado mundial en mensajería instantánea App, con un billón de clientes en más de 180 países, proveyendo un dirección simple, divertido y asequible.

WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea gratuita en formato de multiplataforma, el cual es útil para intercambiar mensajes de texto, imágenes, fotos, documentos, ubicación, vídeos y audio con un individuo o un grupo de forma gratuita, tanto para los usuarios de Android como para iOS, para esto es indispensable tener acceso a internet ya sea mediante conexiones inalámbricas o cableado, por otro lado tiene distintos servicios a ofrecer como el chat en grupo, facilitar los contactos personales, difusión de archivos, entre otros. Además, pueden usar la cámara incorporada en sus teléfonos inteligentes para capturar eventos en tiempo real y compartirlos de inmediato con otras; así mismo, los chats grupales son fáciles de utilizar, el WhatsApp permite que 256 personas hablen y compartan información a la vez (Quispe, 2019).

El uso del WhatsApp y su obtención de buenos resultados se hace indispensable que los estudiantes y docentes se adapten adecuadamente al propósito de aprendizaje, pues en su mayoría no lo utiliza con fines educativos, sino básicamente para el entretenimiento (Rubio y Lamoia, 2015). Aplicar el WhatsApp accede tener un aprendizaje en línea, ya que, se puede intercambiar imágenes, mensajes de video, audios e intercambio de ideas de manera instantánea y si limitarse al tiempo y espacio.

Definiciones referentes al WhatsApp

No hay una conceptualización consensuada del WhatsApp, en primer lugar, podemos señalar que el término proviene de la expresión inglesa “What’s up” que significa “¿Qué hay?” o “¿Cómo andas?”, y “App” hace mención a la aplicación. En general el WhatsApp es una aplicación móvil de transferencia de mensajes instantáneos, mediados por el internet permite una comunicación por medio de intercambios de textos y material audiovisual. WhatsApp tiene un conjunto de herramientas que pueden incentivar un sinnúmero de utilidades en el campo pedagógico, es la aplicación de mensajería más utilizada y que constantemente se van agregando mayores funcionalidades otorgando

mejores experiencias a los usuarios, tales como: velocidad de reproducción de los mensajes de voz, chats de soporte, la función multidispositivo, modo vacaciones (permite archivar las conversaciones y grupos por un tiempo, a fin de silenciar y desactivar las notificaciones de los chats).

También el WhatsApp se conceptualiza como una aplicación de mensajería instantánea para dispositivos móviles que ayuda un intercambio de comunicación y distribución de mensajes multimedia de manera rápida y sencilla, permite enviar y recibir información en diferentes formatos, como texto, imágenes, enlaces web, videos, audios, y realizar videoconferencias; además, no tiene límites de caracteres (Cremades, Maqueda Cuenca, y Onieva, 2016) y permite un control total del usuario. Aplicación que ha incrementado la inmediatez, ya que se ha reducido el tiempo de respuesta de los mensajes, y su consumo va en aumento; incluso parece que existe una conexión de modo permanente, lo que puede ocasionar la adicción a estar conectados, sobre todo en los adolescentes y jóvenes.

La utilización del WhatsApp se ha convertido en una de las actividades cotidianas para la mayoría de las personas. Este término proviene de un juego de palabras y adaptación de what 's up, una frase que significa “¿qué pasa?”; además, han surgido adaptaciones al español de acuerdo con los criterios de la ortografía de la lengua española, entre las que se encuentra el sustantivo wasap y el verbo wasapear (Suárez Lantarón, 2018).

Por tanto, podemos definir al WhatsApp como una aplicación de mensajería, desde la cual se pueden enviar mensajes de texto, de voz y compartir archivos tales como fotografías o videos con diferentes usuarios de esta aplicación.

WhatsApp en la educación

La gran mayoría de personas en el mundo conocen y utilizan WhatsApp, por ser una de las herramientas de comunicación más completa entre las aplicaciones móviles, web y escritorio. Aunque la aplicación no fue desarrollada con fines educativos, se debe reconocer el potencial que ofrece para facilitar la comunicación efectiva en ambientes de formación. Esto lo respalda diversas publicaciones en revistas de investigación, páginas web y blogs, donde ofrecen estrategias y recomendaciones de uso como herramienta educativa. Se puede aprovechar la popularidad de WhatsApp, como herramienta de apoyo para ampliar la interacción académica entre los docentes y estudiantes, como apoyo a las clases o tutorías, entre otras opciones que ofrece el uso de este canal digital, dando respuestas más rápidas a las dudas o inquietudes que surgen en los procesos educativos.

Utilidades de WhatsApp en la educación

WhatsApp, además de la comunicación, ofrece recursos para llevar a cabo actividades como: chats, foros, asignación y entrega de tareas, discusiones grupales, grupos informativos, webinarios, compartir documentos digitales, incluir herramientas ofimáticas y formularios. También se pueden: crear grupos de estudio, elaborar/compartir lecciones de audio, emplear recursos audiovisuales (video tutoriales, lecciones), ampliar las fuentes: repositorios, enlaces web; otros recursos multimedia.

Posibilidades para el aprendizaje colaborativo: llevar a cabo debates ya sea en pequeños equipos o bien con un grupo en general aprovechando la función de WhatsApp para abrir ventanas grupales, lanzar temas de discusión a lo largo de una unidad, tema o semestre, que impulsen la reflexión, el pensamiento crítico o la argumentación entre los estudiantes, abrir líneas de diálogo para decidir juntos el “rumbo” que va tomando un curso, el tipo de actividades y temas que les gustaría realizar o abordar en clases.

Posibilidades para la evaluación y el seguimiento por parte del profesor: realizar un diagnóstico sobre los conocimientos previos de los estudiantes respecto de un tema, estrategias didácticas basadas en aplicaciones de mensajería instantánea, abrir espacios de diálogo para resolver dudas a distancia, seguir de cerca los avances y tipos de interacción en los grupos de trabajo, facilitando una retroalimentación más constante y oportuna.

Ventajas del WhatsApp

Entre las ventajas de esta aplicación está: el promover el contacto entre estudiantes y profesores; fomentar la interacción entre estudiantes y promover la cooperación académica; motivar el aprendizaje activo; proporcionar un feed-back instantáneo; y desarrollar altas expectativas.

Según Chempén (2017) “Pero esto no significa que, a quien se escribe por WhatsApp sea cercano a la persona o exista mejor entendimiento del mensaje. Seguirá existiendo esta barrera en el proceso comunicativo, puesto que las personas necesitan una interacción directa y fluida”

Las ventajas del WhatsApp son diversas entre útil para la interactividad, la motivación del aprendizaje entre docentes, estudiantes y demás personas para su mejor entendimiento.

Importancia social del WhatsApp

Según Rubio y Perlado (2015) “analiza el fenómeno WhatsApp en los jóvenes universitarios y justifican su uso porque, dicen, es cómodo y práctico. Y añaden que resulta incluso paradójico cómo, teniendo en cuenta que los Smartphone permiten la posibilidad de utilizar mensajes de voz en lugar de escritos, esta función apenas aparezca en los discursos de los jóvenes”.

Es decir, a pesar que la comunicación digital es fría mediante el celular es empleada de manera continua por sus usuarios y además que su información se envía por

documentos, imágenes o videos por lo que se reservan los contenidos multimedia más personales y que las personas se comunican de otra manera ya que la comunicación no es presencial.

La aplicación WhatsApp es una de las mejores aplicaciones de mensajería de descarga gratuita para los teléfonos inteligentes. WhatsApp emplea internet para enviar mensajes, imágenes, video o audio. El servicio es muy parecido a los servicios de mensajes de texto habitual. Además, que la aplicación utiliza internet para poder enviar mensajes, el costo de este servicio es sumamente bajo en comparación a otros servicios de internet. Hoy en día se ha convertido como la aplicación más popular para adolescentes y jóvenes universitarios debido a sus características especiales como mensajes de voz, ubicación, chat en grupo entre otros. Son variadas, amplias cada una describe sobre la aplicación desde cómo es su mensajería, de cómo es en si la aplicación.

Grupos de WhatsApp

En el proceso de aprendizaje se lleva a cabo interiormente con la orientación externa del facilitador, que permite que el participante autogestione su aprendizaje. En este caso, el WhatsApp favorece la autogestión del aprendizaje por parte de los estudiantes; la organización del trabajo grupal, los sistemas de comunicación y las relaciones interpersonales. Esta herramienta comunicativa permite a los estudiantes organizarse con autonomía frente al docente para conformar equipos de trabajo, optimizar la comunicación con el fin de cumplir las metas educativas y, al mismo tiempo, fortalecer las relaciones interpersonales. Así, el docente reviste más la figura de tutor, y los estudiantes cobran mayor autonomía en la resolución de problemas y retos académicos, como en las dinámicas de grupo, por ejemplo, la distribución de tareas, la nivelación de estudiantes atrasados respecto al grupo, el intercambio de ideas y a aclaración de dudas e inquietudes; al mismo tiempo, pueden darle estructura y planificación al proceso de

aprendizaje, y hacerlo manejable mediante la formulación de submetas, con la colaboración del facilitador o del tutor.

Asimismo, WhatsApp contribuye al fortalecimiento de las relaciones interpersonales al favorecer el apoyo emocional y el liderazgo distributivo entre los estudiantes, sin necesidad de usar completamente la presencialidad. En definitiva, WhatsApp ayuda a cumplir con el ACP en cuanto que, al creer y confiar en el estudiante, hay mayor permisividad, mayor libertad porque se cree que puede asumir su propia responsabilidad. En este sentido señalan que, en muchas ocasiones, se le solicita al estudiante la organización en tareas y grupos que requieren la interdependencia entre sus miembros (creatividad y autonomía); la relación de estos exige negociaciones y acuerdos, e intercambio de información, que cada vez se lleva a cabo mediante las TIC. Esta aplicación se dibuja como una herramienta potencializadora y facilitadora de los procesos de aprendizaje; además desarrolla la capacidad para trabajar en grupo, características inherentes al ACP.

Normas para el buen uso del WhatsApp escolar

El mal uso o abuso del WhatsApp en el contexto escolar, o más concretamente, en los grupos que conectan a padres y madres con la escuela, puede generar o magnificar problemas escolares, e incluso incrementar la lista de tareas diarias de las familias. Para que esto no ocurra, se recomienda:

- a. Ante todo, respeto. Una vez que se ha compartido un comentario, ya no hay marcha atrás. Así que rehúye las discusiones personales. Piensa que debe ser un ejemplo para tus hijos, y que ellos se enterarán de todo lo que digas o hagas en el chat.
- b. No critique ni difunda rumores. Antes de compartir una crítica o queja, piénsalo. Recuerda que en materia educativa el maestro es el que mejor conoce las necesidades de los estudiantes y de la clase.

- c. Los problemas importantes, mejor en persona. Si tienes un problema con algún docente o estudiante de la institución educativa, o alguna duda que te preocupa, es mejor que te acerques a la institución para hablarlo en persona con las partes implicadas.
- d. No te conviertas en la agenda tus hijos. Muchos padres de familia han asumido el rol de mensajero de sus hijos: reenvían sus deberes, corrigen sus ejercicios y controlan cada detalle de su vida escolar. Lejos de beneficiar a los niños, este tipo de actitudes hacen que los estudiantes no asuman sus responsabilidades ni desarrollen adecuadamente su autonomía.
- e. Envía solo mensajes absolutamente necesarios. Los grupos de WhatsApp escolares sirven para gestionar temas de carácter estrictamente educativo.
- f. Tu hijo tiene agenda.
- g. No critiques al profesor. Los profesores son las personas que educan a nuestros hijos cuando están en la institución educativa.
- h. Escribe lo necesario. En un grupo con muchas personas, lo habitual es que al cabo del día haya demasiados mensajes. Responde sólo en si es necesario.
- i. Respeta la privacidad. No compartas en el grupo fotos o datos de otros niños. Del mismo modo no comportas fuera del grupo y sin permiso, fotos de otros niños, aunque aparezca el tuyo.

Metodología educativa

En el campo educativo, producto de esta pandemia sanitaria que azota al mundo en las instituciones educativas vienen realizando los maestros sus interacciones educativas por medio del WhatsApp, que permite enviar mensajes de forma inmediata, no es una plataforma propiamente educativa es comunicación, generando ciertas complicaciones a la hora de trabajar en las actividades académicas.

Experiencias de aprendizaje con la inclusión del WhatsApp

Los docentes pueden alcanzar una comunicación mucho más ágil y fluida con los estudiantes, gracias a la utilización de la herramienta WhatsApp, puesto que permite:

- Compartir información.
- Exposición docente, mediante pequeños audios preparados por los docentes.
- Preguntas y discusiones.
- Panel de expertos.
- Experto en línea.
- Exposición de estudiantes de los temas que se viene trabajando.
- Utilizar redes sociales tanto creativas como tik tok, snpchat.
- Spots y radio.

El acompañamiento pedagógico en las actividades colaborativas por WhatsApp

La efectividad del aprendizaje colaborativo en grupos de WhatsApp, estará sujeta a factores como la intervención del docente en línea, las interacciones creadas en el aula virtual con sus alumnos, la evaluación continua y la plataforma virtual. Sanz, Sáinz González, y Capilla (2020), citan a Sisko Malinen, quien da recomendaciones referentes a la participación sincrónica o asincrónica desde la interacción en directo del alumno en una clase remota o, por medio de las descargas de contenidos educativos desde una plataforma virtual. Hassan y Ahmed, (2018) expresa que puede coadyuvar a mejorar la motivación de los alumnos, para darles un soporte tutorial que acceda a mejorar sus calificaciones. También Díaz Quiñones, Iglesias León, y Valdés Gómez (2020), los medios digitales que ofrecen soporte a la tutoría educativa, deben favorecer efectivamente las prácticas interactivas del proceso enseñanza – aprendizaje, con el propósito de alcanzar confianza en el alumno y reciba orientación metodológica en su formación. Por tanto, en este estado de emergencia sanitaria, demanda un mayor compromiso y

dedicación a que los maestros, fortalezcan sus actividades como tutores u orientadores, desde el monitoreo permanente de su trabajo, atención de consultas, comprobación del progreso de sus alumnos, e inculcarles un sentido de responsabilidad personal, que conduce a su autoevaluación. Whatsapp, obtiene así una importancia muy fundamental en el trabajo colaborativo grupal, como espacio generador del aprendizaje estudiantil desde la perspectiva constructivista, a la luz de la motivación y comunicación solidaria entre sus miembros que comparten los mismos fines en común.

Uso de Whatsapp y grupos de comunicación.

Whatsapp como sistema de mensajería instantánea, se ha masificado su uso entre las personas, especialmente en jóvenes, quienes participan muchas horas al día, para establecer contacto comunicativo con sus amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc. Esto debido a que goza de mayor adaptabilidad y funcionalidad en dispositivos móviles para el acceso e intercambio informativo entre contactos mediante mensajes registrados en tiempo real y permite compartir contenidos multimedia como texto, imágenes, audio, video y datos de ubicación (Scribano, 2017). En el campo educativo, su uso implica la necesidad de un conocimiento mutuo del entorno virtual para el intercambio de mensajes, producido en emisores y receptores y su red de contactos, pues sus usos educativo de Whatsapp permite formación de grupos (grupos de clase, grupos de trabajo), conversaciones (contenidos específicos, debates, resolver dudas), grabaciones de clase (audio, video), recordatorios (mensajes individuales, mensajes grupales), enviar y compartir contenidos multimedia (fotos, documentos, archivos de audio, archivos de video, hipervínculos). Para Suarez (2018), el uso educativo de Whatsapp se orienta a la creación ocasional de un grupo, conformado por los alumnos y que pueden incluir al docente. En este caso, cabe precisar las necesidades e intereses con fines educativos que emergen para la conformación de un grupo de conversación en Whatsapp entre alumnos.

Características del WhatsApp

- El emisor y el receptor deben de tener instalada la aplicación, la forma de comunicación es mediante una red de servicio de internet móvil. La forma de identificar a los usuarios es mediante número telefónico.
- Puede ser empleado por intermedio de teléfonos inteligentes (Smartphone), como consecuencia funciona bajo un sistema operativo.
- WhatsApp cuenta con opciones de manejo de la privacidad de la cuenta tales como: marcar quien puede ver tu estado de perfil, desactivar el doble check.
- Permite conocer el estado de los demás usuarios y saber si han recibido un mensaje.
- Además de mensajes puedes enviar: videos, documentos, imágenes, audios, ubicación, historiales, contactos y grabaciones.
- Se pueden realizar video llamadas a todos los usuarios con tan solo estar conectado a una red Wifi o a conexión de internet 3G o 4G.
- Cuenta con una plataforma tipo espejo para poder revisar los mensajes desde tu ordenador llamada Whats-app Web.
- Es una aplicación de mensajería instantánea móvil multiplataforma que está disponible para los teléfonos inteligentes.
- Permite enviar la ubicación, así como los datos de contacto de otros usuarios desde la agenda.
- Posibilidad de chatear con varias personas a la vez mediante la opción “Group Chat” accesible des el menú principal.
- Las normas de puntuación no se respetan, al igual que no suelen acentuarse las palabras.

- Las mayúsculas suelen emplearse para enfatizar (aunque el énfasis es marcado sobre todo por la repetición de uno o más caracteres).
- Las consonantes con doble grafía (ch, ll, cc, rr, qu) se reducen, la h desaparece y los grupos de velar+vocal se escribe con w (wapa).
- Relajación sintáctica, desaliño discursivo, falta de concordancia; empleos incorrectos de la ortografía sintáctica (porque en lugar de por qué).
- El intercambio de mensajes escritos se da en tiempo real y son de carácter sincrónico. Porque ambos interlocutores se encuentran presentes, esto es, conectados a Internet, en el momento de la interacción (Galdós y Lázaro, 2015)

2.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje móvil (en inglés m-learning). Modalidad de aprendizaje que consiste en la construcción y difusión del conocimiento, a través de las diversas herramientas que ofrecen los dispositivos móviles, los cuales cada día incluyen mejoras tecnológicas que permite, además de la comunicación, la resolución de problemas y desarrollo de competencias digitales, el aprendizajes es más autónomo y ubicuo, debido al acceso por diversos medios electrónicos y contextos, es decir, el estudiante no debe tener una ubicación determinada o fija, aprende en línea con el apoyo de las tecnologías móviles (Quintero Ula-Nutilla, 2017).

Chat. Según la RAE (2019), la palabra chat proviene del inglés, que en español significa charla. Y presenta las siguientes definiciones: intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas, servicio que permite mantener conversaciones mediante chats (Quintero Ula-Nutilla, 2017). En el ámbito educativo, a través del chat los profesores pueden interactuar con los estudiantes de manera síncrona para responder a dudas, sobre: las pautas para una tarea, planificación de actividades y eventos académicos, participar en discusiones grupales,

sugerir de materiales y repositorios electrónicos. Asimismo, consultar un cambio de horario o ambiente de clase, notificar una falta, compartir una información de la clase, entre otras informaciones, que el docente o un compañero de clase puede responder de forma inmediata y fluida.

Foro. Se trata de un espacio de discusión virtual, para compartir puntos de vista y opiniones, en un debate mediado por el tutor (docente), siendo una actividad asíncrona, es decir, que pueden participar en un periodo de tiempo establecido, sin que se realice de manera simultánea (Quintero Ula-Nutilla, 2017). Pasos sugeridos: crear un grupo, incluir a los participantes del foro; establecer las reglas de la participación (interacción, lapso de tiempo, número de intervenciones, tipos de respuestas, formatos de respuesta y retroalimentación); indicar el tema de discusión, y el material digital (texto, audio, video, otros), material a investigar, enlaces y fuentes electrónicas, desarrollar el foro. Existe diversos tipos de foros virtuales. Para el uso de WhatsApp se sugiere: debate sencillo, preguntas y respuestas.

Tarea. La tarea consiste en la asignación de una actividad formativa, donde el estudiante desarrolla un trabajo de acuerdo a las pautas y estrategias evaluativa sugerida por el docente. A través del grupo de la asignatura (WhatsApp) el docente publica la información, contenido, pautas y estrategia de evaluación, utilizando el formato que considere más acorde. El profesor puede solicitar, por este medio la realización de: un ensayo, práctica, resumen, mapa conceptual, esquema, presentación, video, audio, audio expositivo, cuestionario, entre otros (Quintero Ula-Nutilla, 2017).

Grupo informativo. WhatsApp permite crear un grupo en el que sólo pueden escribir los administradores. Esto es ideal para el Grupo Informativo, el cual utiliza para informar sin que se precise ningún tipo de respuesta por parte de los integrantes. En los entornos virtuales se conoce como la cartelera informativa, anuncios o aviso; y funciona como

canal de difusión para publicar información relevante al curso, que deben conocer todos los integrantes (Quintero Ula-Nutila, 2017).

Mensajería instantánea móvil. Herramienta de comunicación asincrónica, y en algunos casos sincrónica, que opera a través de conexiones inalámbricas y dispositivos mediante Internet, permitiendo a los estudiantes mantener una conversación en tiempo real. Sus ventajas están la de promover el contacto entre estudiantes y profesores, fomentar la interacción entre estudiantes y promover la cooperación académica; motivar el aprendizaje activo; proporcionar un feed-back instantáneo; y desarrollar altas expectativas (Andújar-Vaca Almería y Cruz-Martínez Almería, 2017).

WhatsApp. Un servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet y en tiempo real, a dos o más usuarios entre sí con mínimos costes económicos, por los mensajes de texto (o archivos de audios, videos, imágenes, o ubicación geográfica) enviados. Se trata, pues, de un sistema de conversación cuyo estatus consideramos a medio camino entre el chat y el SMS (de hecho, el nombre completo de este sistema es WhatsApp Messenger, y se suele presentar en los medios publicitarios como una “potente y completa alternativa a los mensajes SMS”) (Calero, 2014, p. 90).

2.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz operacional de variable e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems.	Instrumento
Variable 1. Usos del WhatsApp en grupos	Servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet y en tiempo real, a dos o más usuarios entre sí con mínimos costes económicos, por los mensajes de texto (o archivos de audios, videos, imágenes, o ubicación geográfica) enviados (Calero Vaquera, 2014).	Uso de los grupos de Whatsapp para el fomento, desarrollo e impulso de actividades de aprendizaje colaborativo	Herramientas WhatsApp Característica del WhatsApp Uso y dificultades del WhatsApp Dudas e inquietudes	Tipo de herramientas virtuales Características organizativas del WhatsApp Características sociales del WhatsApp Dificultades sociales en su uso Frecuencia de uso Resolución de dudas e inquietudes	Del WhatsApp que herramientas utilizas para tus clases virtuales en el área de Comunicación Qué características organizativas identificas del WhatsApp en la clase virtual del área de Comunicación Qué características sociales identificas del WhatsApp en la clase virtual Qué dificultades sociales identificas del WhatsApp en la clase virtual del área de Comunicación Cuántas veces consultas a tu docente del área de Comunicación sobre tu sesión de clase Las clases virtuales por WhatsApp te ha permitido	Cuestionario

CAPITULO 3

MÉTODO O ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

3.1. Tipo y alcance de la investigación

El presente estudio de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), es: no experimental, dado que en estos estudios solo se observan los variables sin la intervenciones o manipulacion deliverada; por el número de veces que se realiza la recolección de datos, el estudio es transversal, porque los tados se recogen en un momento único. Por su alcance, la investigación es descriptiva, la cual busca caracterizar determinados fenómenos.

3.2. Diseño de la investigación

El esquema de la investigación es la siguiente:

M----- O

M = Estudiantes de EBA “San Ramón” de Cajamarca, 2020

O = Uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo del área de Comunicación

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por todos los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón” de Cajamarca, matriculados durante el año 2020.

Tabla 2

Estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón”, Cajamarca-2020

Grado	Secciones	N° de estudiantes	Porcentaje
Primero	A, B	33	23%
Segundo	A, B	34	24%
Tercero	A, B	38	26%
Cuarto	A, B	39	27%
Total		144	100%

Nota. Se ha considerado a los estudiantes matriculados en la forma presencial y semi presencial de acuerdo a la nómina de matrícula 2020.

3.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha considerado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón”, Cajamarca-2020.

Z: Nivel de confianza (para 95%, el valor de Z=1,96)

P: 50% (probabilidad a ser seleccionado)

Q: 50% (probabilidad a no ser seleccionado)

E: Error máximo tolerable (5%)

Al reemplazar los valores se obtuvo como tamaño de muestra n=105, los sujetos fueron seleccionados de acuerdo a la técnica de muestreo por conveniencia, debido a la pandemia por COVID-19 y por su disponibilidad a los recursos tecnológicos. Así mismo, se mantuvo las proporciones por grados.

Tabla 3

Estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón”, Cajamarca-2020, considerados en la muestra de estudio

Grado	Secciones	N° de estudiantes	Porcentaje
Primero	A, B	24	23%
Segundo	A, B	25	24%
Tercero	A, B	27	26%
Cuarto	A, B	29	27%
Total		105	100%

Nota. Se ha considerado a los estudiantes matriculados en la forma presencial y semi presencial de acuerdo a la nómina de matrícula 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Sánchez y Reyes (2015) afirman que la técnica es el medio que permite obtener información referente a los aspectos relacionados con la investigación. Para la presente investigación se consideró como técnica a la encuesta, la cual según Yuni y Urbano (2014) consiste en obtener información mediante la interrogación.

3.4.2. Instrumentos

En el presente estudio el instrumento utilizado fue el cuestionario, cuya finalidad “es obtener información de manera sistemática y ordenada, respecto de lo que las personas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban respecto del tema objeto de investigación” (Yuni y Urbano, 2014, p. 65).

El cuestionario consta de 6 ítems de selección múltiple, todas ellas relacionadas al uso en grupo del aplicativo WhatsApp.

Ficha técnica del cuestionario uso del aplicativo WhatsApp

Nombre	:	Cuestionario del uso del WhatsApp
Autores	:	Gonzales Maiqui, José Luis Mestanza Chilón, Fátima del Milagro
Procedencia	:	Perú
Año	:	2020
Aplicación	:	Estudiantes cuyas edades oscilan entre 15 y 50 años.
Objetivo	:	Caracterizar el uso del WhatsApp con fines académicos
Duración	:	Máximo 10 minutos
Descripción	:	El cuestionario consta de 6 ítems de selección múltiple. El primer ítem evalúa el nivel de uso de las herramientas de la aplicación; el segundo, evalúa como la aplicación contribuye a

la organización de las actividades académicas; el tercer y cuarto, evalúan como el uso del WhatsApp influyen en el proceso comunicativo; el ítem cinco, está orientado a determinar la frecuencias de consultas realizadas por los estudiantes al docente por medio del aplicativo; y el último ítem, identifica los habilidades cognitivas adquiridas en el proceso de aprendizaje mediante el uso del WhatsApp.

Validez : El cuestionario fue validado por juicio de expertos, para ello se solicitó a tres especialistas en el tema que evalúen el instrumento, los cuales dieron su conformidad (Apéndice 2).

Confiabilidad : Para determinar la confiabilidad el instrumento se aplicó a 20 estudiantes de un CEBA distinto al de la población del presente estudio, obteniendo como resultado el alfa de Cronbach igual a 0,831 lo que estadísticamente indica que el instrumento es altamente confiable.

3.5. Técnica de análisis de datos

Una vez recolectada la información se organizó en una base de datos en Excel. Se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de tablas y gráficos, lo cual ha permitido el análisis de los datos y así obtener los resultados y conclusiones de la presente investigación.

3.6. Aspectos éticos de la investigación

Para recolectar los datos para la presente investigación, primero se realizó las coordinaciones con el personal directivo y jerárquico de CEBA San Ramón de Cajamarca, luego se explicó a los estudiantes y directivos sobre el propósito, objetivos y los beneficios de

la investigación. A los estudiantes se les indicó que su participación es voluntaria y anónima, y que se mantendrá la confidencialidad de la información que brinden.

Por consiguiente, se mantuvo los principios de ética de la investigación: la confidencialidad, la libre participación y el anonimato.

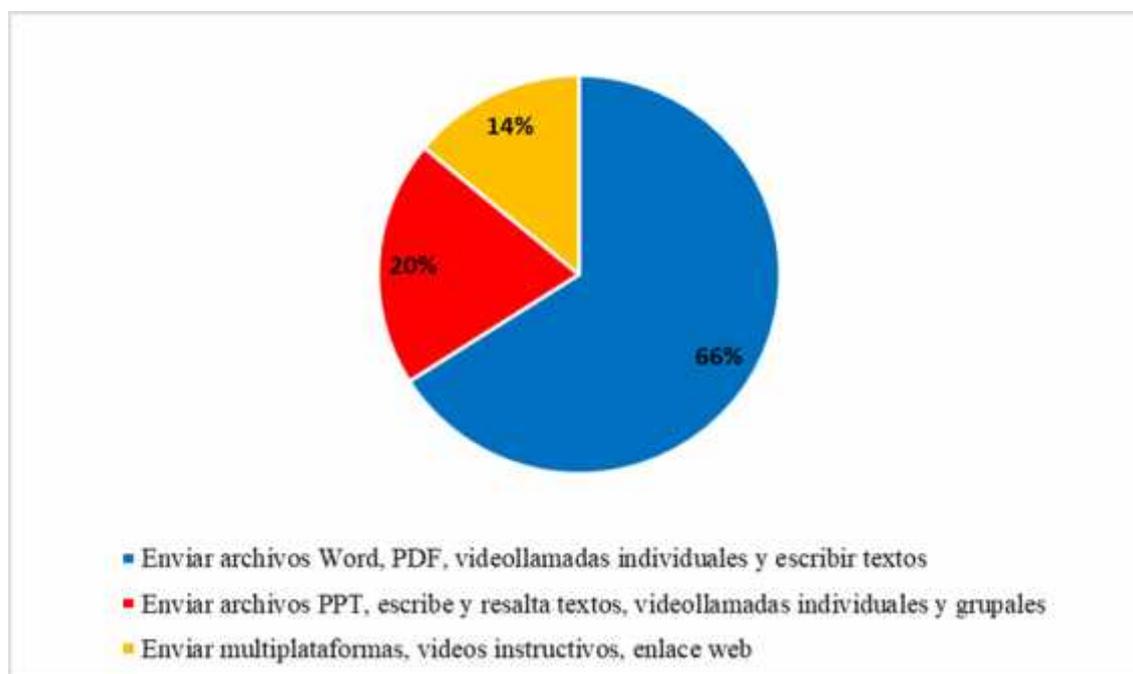
CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Figura 1

Herramientas usadas por los estudiantes del CEBA San Ramón en el aplicativo WhatsApp



En la figura 1, se observa que cerca de las dos terceras partes (66%) de los estudiantes utiliza las herramientas básicas de la aplicación WhatsApp esto posiblemente por desconocimiento; un quinto, hace un uso más especializado o complejo de las herramientas de esta aplicación, lo cual les permite realizar mejores trabajos e informes. El 14% restante de los estudiantes de CEBA San Ramón, tienen un conocimiento complejo de las herramientas de la aplicación WhatsApp, y lo utilizan en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.

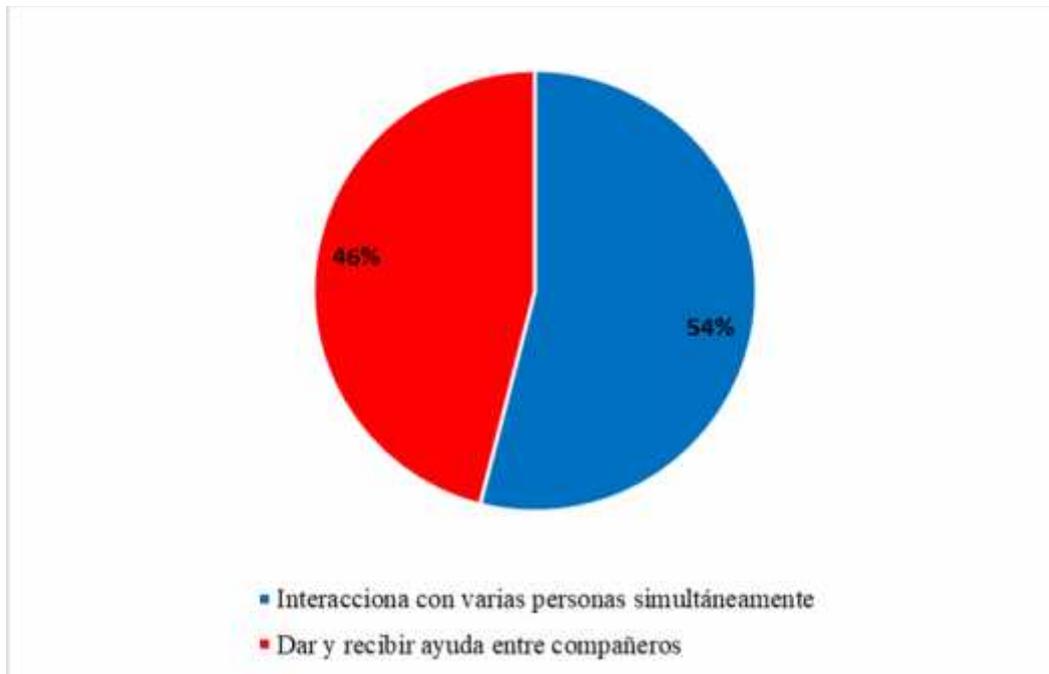
Figura 2



Usos organizativos del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón

En la figura 2, se aprecia que el 45% de los estudiantes del CEBA San Ramón consideran que la principal utilidad de la aplicación WhatsApp en cuanto a la organización de sus actividades académicas en el área de Comunicación, es que permite planificar, organizar y repartir actividades; el 44% considera que, la fortaleza de esta aplicación radica en la libertad que le brinda para entregar las tareas; finalmente el 11% manifiesta que, mediante el WhatsApp se puede identificar rápidamente a los integrantes del grupo, lo que consideran la principal ventaja de esta aplicación.

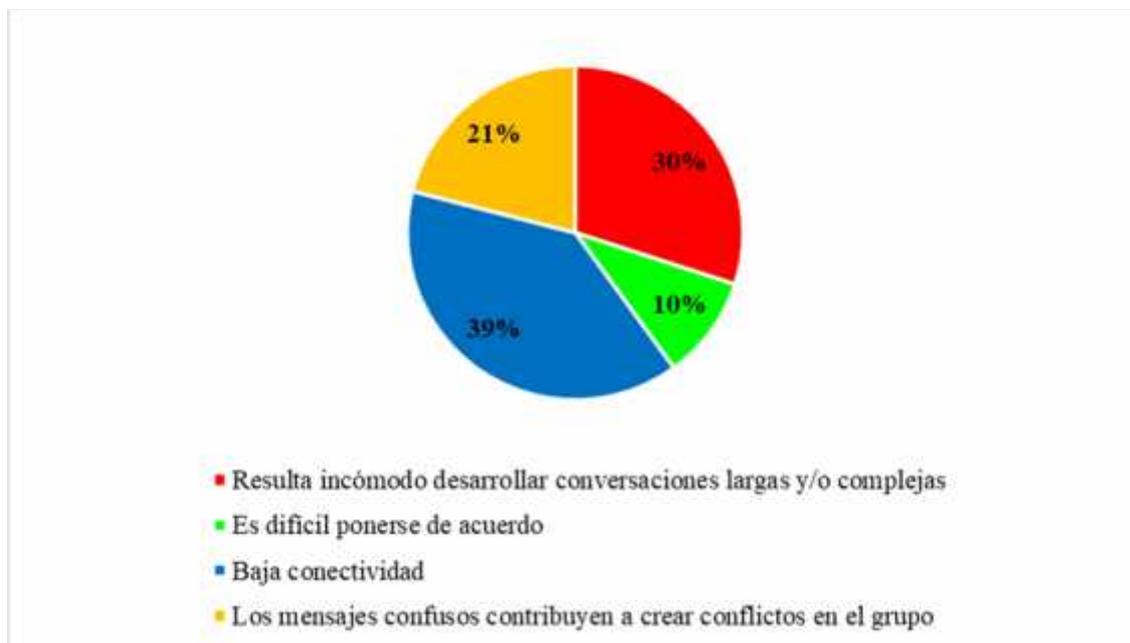
Figura 3



Características sociales del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón

En la figura 3, se observa que el 54% de los estudiantes del CEBA San Ramón considera como principal característica del WhatsApp a la facilidad con la que permite interactuar de manera simultánea con varias personas; el 46% de los estudiantes indican que, la característica social más destacada de la aplicación es que permite dar y recibir ayuda entre compañeros contribuyendo a un aprendizaje cooperativo.

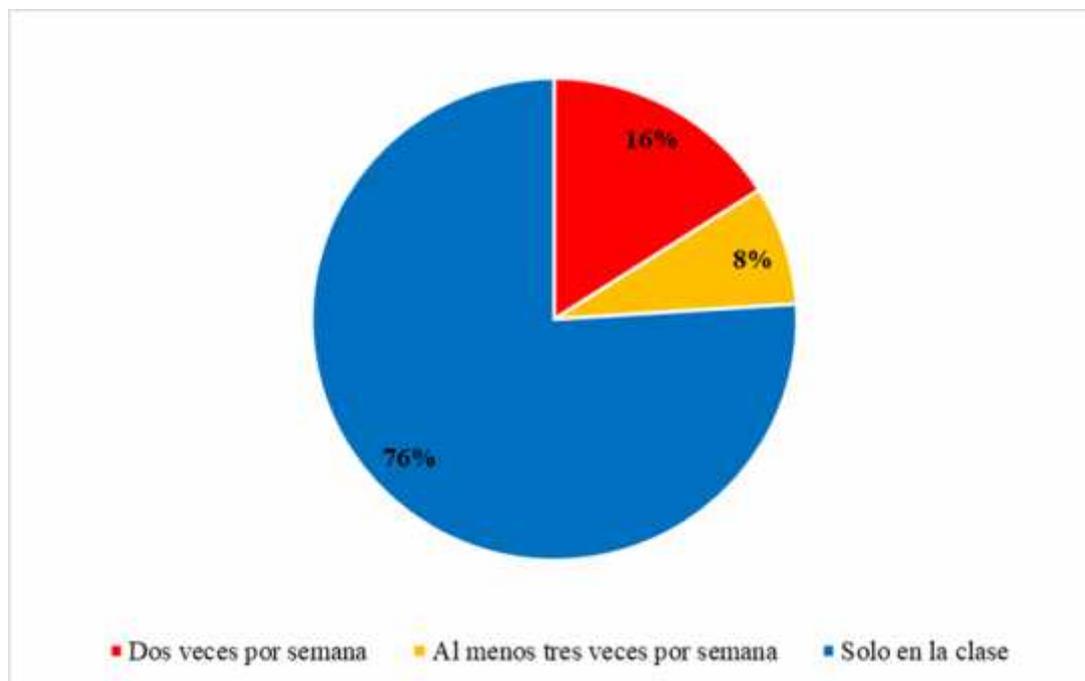
Figura 4



Dificultades de comunicación del WhatsApp según los estudiantes del CEBA San Ramón

En la figura 4, se observa las dificultades sociales referentes a la comunicación y conectividad que los estudiantes del CEBA San Ramón han identificado en las clases virtuales en el área de Comunicación, el 39% considera que el principal problema es la conectividad y esto les perjudica para desarrollar normalmente sus actividades; el 30% considera que el principal problema al usar WhatsApp en las clases virtuales es que resulta incómodo desarrollar conversaciones largas y/o complejas; el 21% indica que el problema más álgido se encuentra en los mensajes confusos, los mismos que provocan conflictos en el grupo. Finalmente, el 10% considera que la principal dificultad social es lo difícil que es ponerse de acuerdo por medio de este medio, esto posiblemente se debe a que los estudiantes no están acostumbrados a discutir haciendo uso de esta aplicación y le es más fácil cuando la discusión se da de manera presencial.

Figura 5



Frecuencia de consultas con el docente mediante el WhatsApp

Nota. En la figura se ilustra la frecuencia con la que los estudiantes del CEBA San Ramón hacen consultas mediante el WhatsApp al docente del área de Comunicación.

En la figura 5, se observa que el 76% de los estudiantes prefieren hacer las consulta al docente de manera sincrónica y durante las clases, esto posiblemente por la ventaja de una rápida orientación y la posible reconsulta; el 16% de los estudiantes indican que realizan consultas al docente dos veces por semana, para este grupo es preferible hacerlas fuera del horario de clases; finalmente el 8% realiza al menos tres consultas por semana y fuera del horario de clases, posiblemente este grupo requiere mayor apoyo en las actividades académicas.

Figura 6



Aprendizajes logrados mediante el WhatsApp en los estudiantes del CEBA San Ramón

En la figura 6, se contempla que el 55% de los estudiantes de EBA San Ramón, consideran que las clases virtuales a través de la aplicación WhatsApp les ha permitido poner en práctica los conocimientos adquiridos y así experimentarlos en situaciones reales; el 28% considera que las clases virtuales le ha permitido resolver situaciones problemáticas en su vida diaria, es decir, se ha constituido en una herramienta útil para su vida diaria. Asimismo, el 17% señala que los aprendizajes logrados en las clases virtuales por WhatsApp le han permitido tomar decisiones pertinentes en diferentes situaciones.

4.2. Discusión

El estudio parte de describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020. Encontrándose dentro de sus resultados que cerca de las dos terceras partes (66%) de los estudiantes utiliza las herramientas básicas de la aplicación WhatsApp esto posiblemente por desconocimiento; un quinto, hace un uso más especializado o complejo de las herramientas de esta aplicación, lo cual les permite realizar mejores trabajos e informes. Lo que se corrobora con los resultados encontrados por Naranja (2019) los que llegó indican que tanto los docentes como los estudiantes tienen dificultades en el uso del WhatsApp, la mayoría de los profesores no usan el WhatsApp y que los estudiantes consideran a esta aplicación solo para entretenimiento.

Estimar en qué nivel usan las herramientas de la aplicación WhatsApp en grupos los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación.

Dentro de sus objetivos específicos la investigación busca determinar el uso del WhatsApp como medio de organización de trabajos grupales en el área de Comunicación en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca-2020, apreciándose dentro de sus resultados que el 45% de los estudiantes del CEBA San Ramón consideran que la principal utilidad de la aplicación WhatsApp en cuanto a la organización de sus actividades académicas en el área de Comunicación, es que permite planificar, organizar y repartir actividades; el 44% considera que, la fortaleza de esta aplicación radica en la libertad que le brinda para entregar las tareas; finalmente el 11% manifiesta que, mediante el WhatsApp se puede identificar rápidamente a los integrantes del grupo, lo que consideran la principal ventaja de esta aplicación. Similar conclusión se observa en los resultados hallados por

Vilches (2019) que el alumnado considera que el WhatsApp es valiosa por su eficacia en la comunicación instantánea y a distancia, facilita la organización de grupos, es idónea para mantener al grupo en contacto de manera simultánea, facilita el poder apoyarse unos a otros,

Otros de los objetivos específicos señalados en la investigación fue identificar las dificultades de comunicación que genera la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación; donde se observa, en sus resultados, que las dificultades sociales referentes a la comunicación y conectividad que los estudiantes del CEBA San Ramón han identificado en las clases virtuales en el área de Comunicación, el 39% considera que el principal problema es la conectividad y esto les perjudica para desarrollar normalmente sus actividades; el 30% considera que el principal problema al usar WhatsApp en las clases virtuales es que resulta incómodo desarrollar conversaciones largas y/o complejas; el 21% indica que el problema más álgido se encuentra en los mensajes confusos, los mismos que provocan conflictos en el grupo. Finalmente, el 10% considera que la principal dificultad social es lo difícil que es ponerse de acuerdo por medio de este medio, esto posiblemente se debe a que los estudiantes no están acostumbrados a discutir haciendo uso de esta aplicación y le es más fácil cuando la discusión se da de manera presencial. Resultados que también son corroborados con los hallados por Vilches (2019) donde manifiesta que el alumnado considera que el WhatsApp es valiosa por su eficacia en la comunicación instantánea y a distancia, facilita la organización de grupos, es idónea para mantener al grupo en contacto de manera simultánea, facilita el poder apoyarse unos a otros, pero el uso de esta aplicación puede generar malos entendidos que afecten a la cohesión del grupo.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

Luego del análisis de los resultados y considerando los objetivos planteados se concluye que:

Los aspectos más relevantes que facilita el uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca – 2020, es enviar archivos Word, PDF, videollamadas individuales y escribir textos; permitir la planificación, organización y repartir las actividades; interaccionar con varias personas simultáneamente; hacer consultas durante la clase; y poner en práctica los conocimientos para experimentarlos en diversas situaciones de la vida diaria. Así también, se identificó a la baja conectividad como la principal dificultad al usar el WhatsApp.

El 14% de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca -2020 hacen uso de las herramientas de la aplicación del WhatsApp a un nivel complejo, el 20% a nivel intermedio y 66% lo usa a nivel básico en las actividades del área de Comunicación.

El 45% de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca – 2020 usan el WhatsApp para planificar, organizar y repartir las actividades en el área de Comunicación; el 44% considera que esta aplicación le permite entregar las tareas de forma libre y el 11% considera que le permite identificar rápidamente a los integrantes de su grupo de trabajo.

De las características sociales que genera el uso del WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, al 54% le permite interactuar con varias personas simultáneamente y al 46% le permite dar y recibir ayuda entre compañeros en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.

El 39% de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca – 2020 considera como principal dificultad que genera el uso del WhatsApp, a la baja conectividad; 30% a lo

incómodo de desarrollar conversaciones largas y/o complejas; 21% a los mensajes confusos que conllevan a conflictos en el grupo y el 10% a lo difícil que es ponerse de acuerdo por este medio.

El 76% de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca – 2020 prefieren realizar consultas al docente del área de Comunicación durante la clase, 16% realiza consultas dos veces por semana dentro o fuera de clase y el 8% realiza las consultas al menos tres veces por semana.

Al 55% de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca- 2020, el uso del WhatsApp en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación le ha permitido poner en práctica los conocimientos para experimentarlos en diversas situaciones de la vida diaria; el 28% ha logrado aplicar lo aprendido en la solución de problemas de su vida diaria y el 17% ha logrado tomar decisiones pertinentes ante diversas situaciones.

5.2. Sugerencias

Realizar posteriores investigaciones en las que se considere como objeto de estudio al uso eficaz del WhatsApp en estudiantes de CEBA, para así tener mejor conocimiento sobre este aspecto.

Realizar estudios de tipo propositivo en los que se orienten a los estudiantes sobre las diferentes técnicas organizativas mediante la aplicación del WhatsApp para que de esta forma aprovechen las bondades de esta aplicación y realicen un trabajo organizado y efectivo.

Promover al interior de la institución educativa que se realicen investigaciones sobre la influencia del uso WhatsApp en las relaciones interpersonales de los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca.

Que las conclusiones a las que se arribó en la presente investigación debe servir de base para promover la mejora de la calidad del servicio del internet con fines académicos.

Extender los estudios realizados en la presente investigación al uso del internet para mejorar el rendimiento académico en las diferentes áreas curriculares.

Realizar estudios del nivel correlacional en el que se establezca la intensidad de la relación entre el logro de aprendizajes significativos y la frecuencia del uso del WhatsApp.

Apéndice

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Usos del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el Centro de Educación Básica Alternativa – San Ramón, Cajamarca, 2020

Pregunta general y específicas	Objetivo general y específicos	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta general: ¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020?</p> <p>Preguntas específicas: ¿En qué medida usan las herramientas de la aplicación WhatsApp en grupos los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación?</p> <p>¿Cómo es el uso del WhatsApp en grupos como medio de organización de trabajos grupales en el área de Comunicación en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020?</p> <p>¿Qué características sociales genera el uso</p>	<p>Objetivo general Describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca - 2020.</p> <p>Objetivos específicos - Estimar en qué nivel usan las herramientas de la aplicación WhatsApp en grupos los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación. -Determinar el uso del WhatsApp como medio de organización de trabajos grupales en el área de Comunicación en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca-2020. -Determinar las características sociales</p>	<p>Variable 1: Usos del WhatsApp en grupos para el desarrollo del área de Comunicación</p>	<p>Herramientas WhatsApp</p> <p>Característica del WhatsApp</p> <p>Uso y dificultades del WhatsApp</p>	<p>Diseño: Descriptivo M -----O</p> <p>Donde: M: Estudiantes de EBA “San Ramón” de Cajamarca, 2020</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 144 estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón” de Cajamarca, matriculados durante el año 2020.</p> <p>Muestra:</p>

<p>del WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?</p> <p>¿Qué dificultades de comunicación genera la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación?</p> <p>¿Cuál es la frecuencia de consultas mediante la aplicación WhatsApp en grupos que los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, realizan en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?</p> <p>¿Qué habilidades cognitivas se logran mediante la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca- 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación?</p>	<p>que genera el uso del WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.</p> <p>-Identificar las dificultades de comunicación que genera la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, en el desarrollo de las actividades del área de Comunicación.</p> <p>-Identificar la frecuencia de consultas mediante la aplicación WhatsApp en grupos que los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca - 2020, realizan en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.</p> <p>-Determinar qué habilidades cognitivas se logran mediante la aplicación WhatsApp en grupos en los estudiantes del CEBA San Ramón de Cajamarca- 2020, en el desarrollo de las actividades en el área de Comunicación.</p>		<p>Dudas e inquietudes</p>		<p>La población estuvo conformada por 105 estudiantes del ciclo avanzado del CEBA “San Ramón” de Cajamarca, matriculados durante el año 2020</p>
---	--	--	----------------------------	--	--

Apéndice 1

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

INFORMACIÓN GENERAL

Institución Educativa: CEBA “San Ramón”

Grado:

Sexo: () Femenino () Masculino

Edad:

Código del cuestionario:

Estimado estudiante:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información respecto al uso del WhatsApp en grupos para el desarrollo en el área de Comunicación en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca, para ello te solicitamos responder con sinceridad las preguntas que se te presentan. Asimismo, te indicamos el presente cuestionario es anónimo.

Marca entre los paréntesis con “x” la opción que más se ajusta a tu respuesta. Si te es difícil elegir solo una respuesta, piensa en cuál es tu opinión la mayor parte del tiempo.

1. Del WhatsApp que herramientas utilizas para tus clases virtuales en el área de Comunicación:
 - () Enviar archivos Word, PDF, videollamadas individuales y escribir textos
 - () Enviar archivos PPT, escribe y resalta textos, videollamadas individuales y grupales.
 - () Enviar multiplataformas, videos instructivos, enlace web
2. Qué características organizativas identificas del WhatsApp en la clase virtual del área de Comunicación:
 - () Te permite planificar, organizar y repartir las actividades
 - () Me da libertad para entregar mis tareas
 - () Identifica rápidamente a los integrantes del grupo
3. Qué características sociales identificas del WhatsApp en la clase virtual:
 - () Interacciona con varias personas simultáneamente

- Dar y recibir ayuda entre compañeros
4. Qué dificultades sociales identificas del WhatsApp en la clase virtual del área de Comunicación:
- Resulta incómodo desarrollar conversaciones largas y/o complejas
- Es difícil ponerse de acuerdo
- Baja conectividad
- Los mensajes confusos contribuyen a crear conflictos en el grupo
5. Cuántas veces consultas a tu docente del área de Comunicación sobre tu sesión de clase:
- Dos veces por semana
- Al menos tres veces por semana
- Solo en la clase
6. Las clases virtuales por WhatsApp te ha permitido:
- Tomar decisiones pertinentes ante diversas situaciones
- Aplicar lo aprendido para resolver problemas en mi vida diaria
- Poner en práctica los conocimientos para experimentar en diversas situaciones de la vida diaria.

Gracias por su colaboración

Apéndice 2

Validación del instrumento por juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

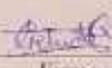
Yo, Carmen Rosa Tinto Quispe, identificado con DNI N° 41982453, de profesión Docente con el grado de Magister, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución CEBA "San Ramón"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los estudiantes del CEBA "San Ramón" de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Cajamarca, junio de 2020.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CLEBERT ERNESTO RIVERA ZAMORA, identificado con DNI N° 26686440, de profesión DOCENTE, con el grado de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, ejerciendo actualmente como DOCENTE en la Institución 821131- en la ciudad de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los estudiantes del CEBA "San Ramón" de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Cajamarca, junio de 2020.



CLEBERT ERNESTO RIVERA ZAMORA
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edwin Jaime, RODRIGUEZ BASAURI, identificado con DNI N° 26602186, de profesión Prof. Ciencias Naturales: Biología/Química; con estudios completos de Maestría, ejerciendo actualmente como Docentes, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea" de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los estudiantes del CEBA "San Ramón" de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				si
Amplitud de contenido				si
Relación de los ítems			si	
Claridad y precisión				si
Pertinencia				si

Cajamarca, 24 Setiembre de 2021.



Firma

Apéndice 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado sobre el objetivo de la investigación, el cual es: describir las características del uso del WhatsApp en grupos para el aprendizaje en el área de Comunicación en los estudiantes en tiempos de pandemia COVID-19, en el CEBA “San Ramón” de Cajamarca – 2020. Asimismo, se me dio a conocer que mi participación es anónima y que se mantendrá la confidencialidad de la información que brinde, y que tendré que responder un cuestionario, el cual me tomará aproximadamente 10 minutos.

Firma del Participante

Nombre del Participante:

Fecha: ____/____/____

Apéndice 4

Constancia del Director del CEBA San Ramón de haber aplicado el instrumento de recojo de información



CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA
"SAN RAMÓN" DE CAJAMARCA



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DEL CENTRO DE EDUCACIÓN
BÁSICA ALTERNATIVA "SAN RAMÓN" DE CAJAMARCA,

HACE CONSTAR:

Que, José Luis Gonzales Masqui, identificado con DNI 80168898 y Fátima Del Milagro Mestanza Chilón, identificada con DNI 26733010, han aplicado el cuestionario referente al uso del WhatsApp, con la finalidad de recoger información para la ejecución de la tesis: Usos del WhatsApp en grupos para el aprendizaje en el área de Comunicación de los estudiantes en tiempos de pandemia COVID- 19, en el Centro de Educación Básica Alternativa – San Ramón, Cajamarca, 2020.

Se expide la presente a petición de la parte interesada para los fines que se crean convenientes;

Cajamarca, 05 de enero de 2021.



Glosario

Comunicación: Es la relación que existe entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común, siendo la más sofisticada la comunicación humana, también los animales se comunican, utilizan signos instintivos invariables en su significación, alertan la presencia de peligro, la existencia de alimentos

Medios de comunicación: Son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versiones textuales, sonoras, visuales o audiovisuales; estos canales son esenciales para el establecimiento y desarrollo de todo proceso de interacción humana. **Interpersonal:** Es el proceso que ocurre entre el emisor y el receptor, enviando y recibiendo mensajes en una comunicación continua. Es el hablar cara a cara, persona a persona.

Digital: Es un término asociado a la tecnología, es la interacción que puede tener el ser humano con las computadoras o cualquier artilugio digital que comprenda una capacidad que sea aprovechada con los dedos. Por lo tanto, lo digital comprende un mundo enteramente tecnológico

Mensaje: Es un recado que una persona envía a otra, también se utiliza para nombrar al conjunto de los signos, símbolos o señales que son objeto de una comunicación. El mensaje, por lo tanto, es el contenido de la comunicación.

WhatsApp: Es el nombre de una aplicación que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil (celular). El servicio no solo posibilita el intercambio de textos, sino también de audios, videos y fotografías.

Tecnología: Es un conjunto de nociones y conocimientos utilizados para lograr un objetivo preciso, que dé lugar a la solución de un problema específico del individuo o a la satisfacción de alguna de sus necesidades.

Ruido: Es la sensación auditiva inarticulada generalmente desagradable.

Smartphone: Es un teléfono inteligente, es un equipo celular con funciones más avanzadas que las de un teléfono corriente.

Virtual: Con propiedad para producir un efecto, aunque no lo produzca, que tiene existencia aparente y no real.

Usuario: Que habitualmente utiliza algo o que usa algo ajeno por derecho o concesión.

Microbloggings: permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves, generalmente solo de texto. Las opciones para el envío de los mensajes varían desde sitios web, a través de SMS, mensajería instantánea o aplicaciones

Feed-back: es un mecanismo por el cual una cierta proporción de la salida de un sistema se redirige a la entrada, con señales de controlar su comportamiento.

Red: Tejido de mallas realizado para diversos usos; también se le emplea como el conjunto estructurado de personas y medios con un mismo fin; conexión simultánea de distintos equipos informáticos a un sistema principal. **Multimedia:** está destinado a la difusión por varios medios de comunicación combinados, como texto, fotografías, imágenes de video o sonido, generalmente con el propósito de educar o de entretener.

Plataforma: es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.

Aplicación: es un programa informático diseñado como una herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Lo que diferencia principalmente de otros

tipos de programas, son los sistemas operativos, las utilidades, y las herramientas de desarrollo de software.

El gif: es un formato gráfico digital utilizado ampliamente en la World Wide Web, para imágenes como para animaciones de un diverso tema. Emotición: es una secuencia de caracteres, también conocido como smileys y se emplean frecuentemente en mensajes de correo electrónico, en foros, SMS y en los chats mediante servicios de mensajería instantánea

Referencias

- Suárez Lantarón, B. (2018). Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 121-135.
- Andújar-Vaca Almería, A., & Cruz-Martínez Almería, M. S. (2017). Mensajería instantánea móvil WhatsApp y su potencial para desarrollar las destrezas orales. *Comunicar*, 44-51.
- Calero Vaquera, M. L. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS. *Oralia*, 85-114.
- Capcha Huaynates, J. V., & Goytendia Maravi, A. R. (2017). *El facebook y el whatsapp como estilos de socialización en los adolescentes de 4to grado de secundaria del colegio Trilce Huancayo 2016 (tesis de pre grado)*. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Cremades, R., Maqueda Cuenca, E., & Onieva, J. (2016). Posibilidades didácticas de la escritura digital ubicua en la aplicación WhatsApp Menssenger. *Letral*, 106-118.
- Galdós, M., & Lázaro, Y. (2015). *El lenguaje chat del Facebook y WhatsApp, y la ortografía de los estudiantes de quinto año "B" y "C" de educación secundaria de la institución educativa Juan Domingo Zamácola y Jáuregui de la ciudad de Arequipa 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- García, M., Navarro-Sempere, A., & Segovia, Y. (2021). Opinión del alumnado sobre el Uso del WhatsApp en el Aprendizaje de la Histología durante COVID-19 . *Int. J. Morphol*, 39(3), 692-697.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- López Carrasco, M. (2013). *Aprendizaje, competencias y TIC*. México: Perarson.
- Lynch Becilla, A. R. (2019). *Uso de la aplicación WhatsApp en grupos de estudiantes de ingeniería de la Universidad Peruana Unión, 2018 . (Tesis de posgrado)* . Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Montenegro Díaz, D. J. (2020). *Comunicación grupal en WhatsApp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Naranja Arcila, J. A. (2019). *Propuesta de una estrategia de enseñanza-aprendizaje en el área de filosofía con la utilización de WhatsApp dirigida a estudiantes de grado 11 en la institución educativa Llanos de Cuivá , Antioquia, Colombia (Tesis de posgrado)* . Universidad Nacional y a Distancia-UNAD. Escuela de Ciencias de la Educación- ECEDU. Medellín.
- Quintero Ula-Nutila, H. (2017). WhatsApp; como una herramienta educativa. *Ceidis*, 16-49.

- Quispe, G. (2019). *Repositorio de tesis digitales CYBERTESIS*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11831>
- Rodríguez Chávez, J. L., & Curi Saavedra, C. C. (2016). *Efectos del uso del Whatsapp en la comunicación interpersonal de los estudiantes de la escuela académico profesional de Marketing y negocios internacionales de la Universidad de Huánuco 2016. (Tesis de pre grado)* . Universidad de Huánuco. Huánuco.
- Rubio Romero, J., & Lamo de Espinosa, M. P. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *ICONO 14*.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación* . Lima - Perú: Business: Support Aneth S.R.L.
- Vilches Vilela, M. J. (2019). *Utilización de whatsapp para el trabajo grupal por el alumnado de los títulos de grado en educación de la Universidad de Córdoba (tesis de posgrado)*. Universidad de Córdoba, España.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar*. Córdoba- Argentina: Brujas.