

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**



**“WhatsApp no se va a ir”: Percepciones de docentes de Primaria  
sobre el uso de WhatsApp en la educación a distancia**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Educación con  
especialidad en Educación Primaria que presenta:

***Daniela Melissa Uehara Díaz***

Asesora:

***Rosa Maria Arevalo Alvarado***

Lima, 2022

## Informe de Similitud

Yo, ROSA MARIA AREVALO ALVARADO, docente de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada:

**“WhatsApp no se va a ir”: Percepciones de docentes de Primaria sobre el uso de WhatsApp en la educación a distancia,**

de la autora Daniela Melissa Uehara Díaz,

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 06/12/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 6 de diciembre de 2022

Apellidos y nombres de la asesora: <b>AREVALO ALVARADO, ROSA MARIA</b>	
DNI: 10734975	Firma 
ORCID: 0000-0001-5012-232X	

## Agradecimientos

A mi madre, mi hermano y mi padre porque sin ellos no hubiera logrado llegar hasta aquí. Gracias por apoyarme incondicionalmente y levantarme en el momento en el que más lo necesité.

A mis abuelos, a Elián y a toda mi familia porque en la distancia siempre los he sentido cerca, animándome en cada nuevo paso.

A mis mejores amigas de la universidad, principalmente a Fátima, Arich, Fátima, Antonella y Kimberly porque mi vida universitaria fue más que hermosa gracias a ellas. Definitivamente, no lo hubiera logrado sin ustedes.

A Ely, Nair, Elisa, Lorennny y mis amigas de MAR porque son quienes más me impulsaron a hacer este trabajo, el más importante de mi vida, y siempre creyeron en mí. Gracias por acompañarme hasta en los momentos más difíciles.

A mis docentes, sobre todo a Frank, Sylvana, Alonso y Julio, por haberme enseñado de la mejor manera y con su propio ejemplo. Todo lo que me enseñaron se refleja en este trabajo que va dedicado a ustedes.

A mi asesora, Rosa María, por haberme guiado durante todo el proceso de la tesis, animándome en cada paso y respondiendo hasta la última pregunta que tenía. Este trabajo existe gracias a ti.

A las docentes y directivos de la Institución Educativa 1086 Jesús Redentor por su apoyo en la realización de esta investigación y por las diversas oportunidades de aprendizaje que me han ofrecido en mi año de prácticas pre profesionales.

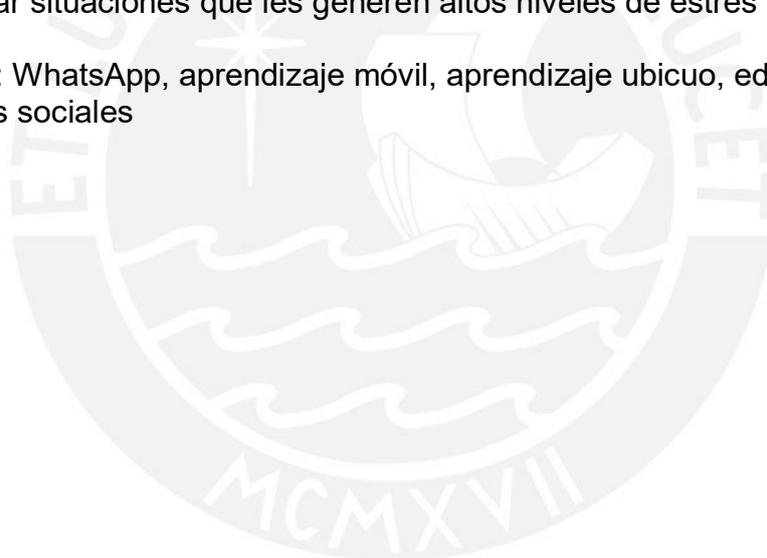
A Dios porque sin Él no hubiera encontrado el camino hacia esta carrera, mi verdadera vocación. Gracias por haberme abierto la puerta y haberme acompañado hasta el cierre.



## Resumen

WhatsApp ha jugado un rol esencial en las escuelas públicas peruanas durante la COVID - 19, a partir del repentino traslado de la modalidad de educación presencial a la de educación a distancia. Por ello, el presente trabajo de investigación busca analizar las percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana. Este estudio cualitativo, perteneciente a la línea de investigación "TIC y Educación", surge por la necesidad de investigar el uso de WhatsApp como herramienta educativa en Educación Primaria, así como sus ventajas y desventajas, desde la mirada de docentes del tercer, cuarto y quinto ciclo de la Educación Básica Regular. La investigación está basada en fuentes académicas de los últimos 20 años, por lo que evidencia información actualizada sobre WhatsApp como herramienta educativa. A partir de la indagación, se encontró que las docentes consideran a WhatsApp como una herramienta útil para el campo educativo. Sin embargo, manifiestan que complementar esta herramienta con otras la vuelve más efectiva para la educación. Asimismo, el estudio presenta reflexiones sobre la implicancia de esta aplicación, como herramienta educativa, en el bienestar socioemocional de las y los docentes, y resalta la necesidad de crear un ambiente de cuidado hacia las y los docentes que utilizan WhatsApp para educar, de manera que se puedan evitar situaciones que les generen altos niveles de estrés y ansiedad.

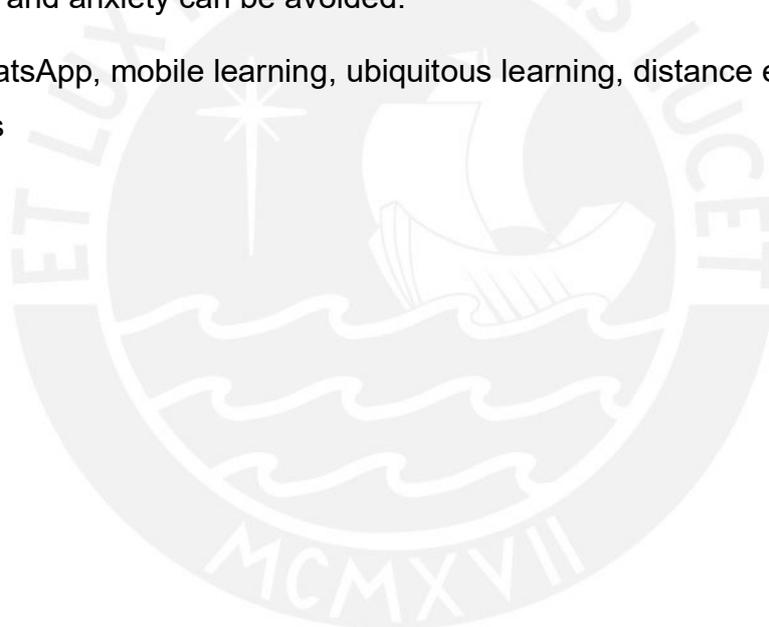
Palabras clave: WhatsApp, aprendizaje móvil, aprendizaje ubicuo, educación a distancia, redes sociales



### **Abstract**

WhatsApp has played an essential role in Peruvian public schools during COVID - 19, since the sudden transfer from face-to-face education to distance education. For this reason, the current research seeks to analyze the perceptions of Primary Education teachers about the use of WhatsApp as an educational tool in the distance education modality in a public IE of Metropolitan Lima. This qualitative study, which belongs to the "ICT and Education" research line, arises from the need to investigate the use of WhatsApp as an educational tool in Primary Education, as well as its advantages and disadvantages, from the perspective of teachers of the third, fourth and fifth cycle of Regular Basic Education. The research is based on academic sources from the last 20 years; thus, it shows up-to-date information on WhatsApp as an educational tool. From the investigation, it was found that the teachers consider WhatsApp as a useful tool for the educational field. However, they state that complementing this tool with others makes it more effective for education. Likewise, the study presents reflections on the implication of this application, as an educational tool, in the socio-emotional well-being of teachers and highlights the need of creating a protective environment for teachers who use WhatsApp to educate; in a way that situations that generate high levels of stress and anxiety can be avoided.

Keywords: WhatsApp, mobile learning, ubiquitous learning, distance education, social networks



## Índice

<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>PARTE I: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1. WHATSAPP COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA .....</b>	<b>9</b>
1.1. Concepción de WhatsApp como Red Social y TIC	9
1. 1. 1. Definición de WhatsApp.	9
1.1.2. Mobile Learning y Aprendizaje Ubicuo.	10
1.1.3. TIC y Redes Sociales en la Educación.	14
1.2. WhatsApp en el Ámbito Educativo	17
1.2.1. WhatsApp en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.	17
1.2.2. WhatsApp en los Procesos de Evaluación.	19
1.2.3. WhatsApp como Medio de Comunicación entre Actores Educativos.	20
<b>CAPÍTULO 2: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE WHATSAPP COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA .....</b>	<b>23</b>
2.1. Ventajas de WhatsApp en la Educación	24
2.1.1. Accesibilidad.	24
2.1.2. Incremento de la Participación.	25
2.1.3. Fomento del Trabajo Colaborativo.	26
2.1.4. Desarrollo de Competencias Comunicativas y Pensamiento Crítico.	27
2.2. Desventajas de WhatsApp en la Educación	29
2.2.1. Dificultades para un Uso Efectivo de la Herramienta.	29
2.2.2. Daños en el Bienestar Socioemocional.	31
2.2.3. Falta de Privacidad.	32
2.2.4. Riesgos en la Ortografía y Gramática.	33
<b>PARTE II: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO 1: DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>
1.1. Enfoque y tipo de investigación	34

1.2. Planteamiento y problema de la investigación	35
1.3. Categorías de la investigación	35
1.4. Fuentes informantes de la investigación	36
1.5. Técnicas e instrumentos de recojo de la información	37
1.6. Procedimiento para la organización, procesamiento y análisis de la información	38
1.7. Procedimiento para asegurar la ética de la investigación	38
<b>PARTE III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO 1: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
1.1. Concepción de WhatsApp	39
1.2. WhatsApp en el Ámbito Educativo	45
1.2.1. WhatsApp en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.	45
1.2.2. WhatsApp en los Procesos de Evaluación.	56
1.2.3. WhatsApp como Medio de Comunicación entre Actores Educativos.	59
1.3. Ventajas y Desventajas del Uso de WhatsApp como Herramienta Educativa	64
1.3.1. Ventajas de WhatsApp en la Educación	64
1.3.2. Desventajas de WhatsApp en la Educación	67
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	83
Anexo 2: Matriz de Registro de Características Docentes Informantes.....	85
Anexo 3: Diseño de Entrevista .....	85
Anexo 4: Carta de Consentimiento Informado para Participantes .....	90
Anexo 5: Matriz de Codificación de Entrevistas .....	92
Anexo 6: Matriz de Recojo de Información de Entrevistas.....	94

## Introducción

El sistema educativo peruano experimentó en el año 2020 un cambio acelerado hacia la virtualidad, a raíz de la COVID -19. Este cambio modificó estructuralmente el proceso educativo, cambiando no solo la interacción entre los actores, sino también los métodos de enseñanza y, sobre todo, los medios por los cuales esta se ofrece (Calle, 2020). Con la educación a distancia, se incorporaron diversas herramientas al aula, muchas de ellas no utilizadas anteriormente con fines educativos, lo cual ocasionó que exista una diversificación de espacios educativos sin precedentes. En este sentido, contar con información detallada sobre cómo se da la educación virtual en estos medios, podría permitir a la comunidad educativa tener un panorama más amplio sobre los desafíos de la educación actual.

Para obtener esta información, es necesario escuchar a las y los que participan directamente de estos procesos; es decir, a los actores educativos. Entre estos, los y las docentes son quienes han tenido la mayor parte de la responsabilidad en cuanto a las modificaciones que se han generado en la educación peruana, puesto que han cambiado sus maneras de enseñar para poder adaptarse a la virtualidad. Por lo tanto, son los que pueden explicar, a mayor profundidad, cómo se vive esta transformación educativa en su contexto en particular. Se podría decir que ellos o ellas se encuentran en la primera línea de la educación actual, lo cual evidencia la necesidad de estudiar más a fondo las realidades educativas desde su mirada, desde su propia experiencia utilizando las herramientas digitales para educar.

Durante la pandemia, el uso de herramientas digitales ha sido esencial para poder asegurar la educación a distancia. De ellas, WhatsApp ha sido una de las más útiles para las instituciones públicas del Perú (Calle, 2020), puesto que, a diferencia de las escuelas privadas, la brecha digital les impidió hacer uso de otros medios que requerían de un costo más elevado. Es por ello que la accesibilidad de WhatsApp ha jugado un rol importante entre el centro y las familias, permitiendo que miles de estudiantes sigan aprendiendo, a pesar de la brecha educativa en nuestro país.

Esta situación se ha vivenciado de manera cercana no solo por los docentes, estudiantes y padres de familia, sino también por los practicantes o ayudantes universitarios, que, en búsqueda de experiencias de formación docente, han tenido la oportunidad de observar de manera directa cómo los y las docentes han utilizado

WhatsApp en su aula. Algunos de esos casos particulares, el de dos docentes de escuelas públicas que fueron observadas entre el 2020 y el 2021, son los que motivan esta investigación, puesto que esas experiencias permitieron a la investigadora reconocer los diferentes usos que se le pueden dar a esta aplicación en el ámbito educativo.

Por ello, el presente estudio, perteneciente a la línea de investigación “TIC y Educación”, busca responder a la pregunta: “¿Cuáles son las percepciones que tienen las y los docentes del nivel primario de una institución pública de Lima Metropolitana sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia?”; con el fin de estudiar casos particulares, lo cual responde al carácter cualitativo de la investigación y garantiza la viabilidad de esta, la cual se fundamenta también en las múltiples investigaciones existentes al respecto. Así, este informe presenta el marco teórico, el diseño metodológico, el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones para responder al cuestionamiento planteado.

El estudio de WhatsApp en el ámbito educativo es de suma importancia, puesto que puede ser el primer paso para una investigación posterior que pueda ser generalizada y que ofrezca un panorama más amplio del impacto de WhatsApp en la educación peruana. La bibliografía muestra que el estudio de WhatsApp como herramienta educativa es prácticamente nuevo, sobre todo en el continente americano, por lo que aún los autores no coinciden en todas las ideas y dejan mucho por conocer. Por lo que, se espera que esta investigación invite a muchos otros autores a continuar investigando esta aplicación que, como se verá en los siguientes capítulos, abarca aspectos muy interesantes en relación con su uso para la educación y deja algo muy en claro, que WhatsApp ha venido para quedarse.

La tesis se divide en tres partes. En primer lugar, el marco de la investigación, que se compone del primer capítulo 1, “Whatsapp como Herramienta Educativa”; y del segundo capítulo, “Ventajas y Desventajas del Uso de Whatsapp como Herramienta Educativa”. En segundo lugar, el diseño metodológico de la investigación. En tercer lugar, el análisis e interpretación de resultados. Asimismo, al finalizar el trabajo de investigación se detallan algunas conclusiones y recomendaciones que fueron elaboradas a partir del análisis de los hallazgos encontrados.

## Parte I: Marco de la Investigación

### Capítulo 1. WhatsApp como Herramienta Educativa

#### 1. 1. *Concepción de WhatsApp como Red Social y TIC*

##### 1. 1. 1. Definición de WhatsApp.

Actualmente, es casi imposible pensar que exista alguien en este mundo que no haya escuchado nunca de WhatsApp. La aplicación, de la compañía original WhatsApp Inc., fundada en el 2009 por Jan Koum and Brian Acton (Albergotti et al., 2014, como se citó en Agustin Mawarni et al., 2020), se sitúa como la aplicación de comunicación y redes sociales más utilizada y de mayor crecimiento hasta el año 2017 (Suárez, 2018). Esta aplicación ha sido utilizada por mil millones de personas, hasta el año 2020, en más de 180 países (Rahmadi, 2020). Además, es empleada de manera universal en dispositivos móviles y computadoras, y se considera la más popular entre estudiantes universitarios (Ashiyan y Salehi, 2016); e incluso maestros que la usan para aclarar dudas después de la universidad (Bansal y Joshi, 2014).

Para comprender qué es WhatsApp, se toma en cuenta el concepto dado por la misma compañía, WhatsApp LLC (2022), que la describe como una aplicación de mensajería instantánea que permite que los usuarios se comuniquen entre sí, a través de la Red, de manera segura y gratuita. Asimismo, resaltan entre sus funciones la formación de grupos, en los cuales también se puede enviar mensajes, audios y archivos multimedia como documentos, imágenes, fotografías o videos; y cuenta con las funciones de llamada y videollamada para que los usuarios puedan evitar el costo de las llamadas telefónicas, sobre todo a larga distancia.

Por otro lado, los autores Ashiyan y Salehi (2016), Suárez (2018) y Cascales et al. (2020), definen a WhatsApp como una red social. Esto puede deberse a la eficacia de WhatsApp para mantener a las personas en contacto con sus familiares, amigos, compañeros de trabajo, en cualquier lugar y momento del día (Rahmadi, 2020). Así como, a la capacidad de WhatsApp para mantener la comunicación, en diversos formatos, entre los usuarios (Suárez, 2015; Ashiyan y Salehi, 2016; Mawarni, 2020), ya que esta aplicación puede ser altamente adictiva entre las personas que la utilizan (Bansal y Joshi, 2014). Asimismo, la aplicación es caracterizada por diversos autores

como una herramienta útil para el aprendizaje ubicuo (Bansal y Joshi, 2014; Suárez, 2018; Rahmadi, 2020), tema que se desarrollará a profundidad más adelante.

Finalmente, Escobar y Gómez (2020), definen a WhatsApp como un “recurso llamativo, entretenido y útil en el proceso educativo” (p. 112). En primer lugar, porque permite a las y los estudiantes sentirse parte de la era de la tecnología. En este sentido, se puede identificar a WhatsApp como una Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). En segundo lugar, porque permite un aprendizaje espontáneo, a través del envío de mensajes de texto y recursos multimedia. Como mencionan Ashiyan y Salehi (2016), a comparación de otras aplicaciones, WhatsApp es más efectivo en el envío de estos recursos porque las y los estudiantes están acostumbrados a utilizar WhatsApp después de la escuela, y esto facilita que reciban rápidamente los materiales de estudio.

### **1.1.2. Mobile Learning y Aprendizaje Ubicuo.**

Hoy en día, “ya hay más móviles que personas en el mundo” (Suárez, 2018, p.122). Como menciona esta autora, esta realidad innegable trae como consecuencia una transformación cada vez más acelerada en la manera en que actuamos, trabajamos y, sobre todo, en la que nos comunicamos. Según Suárez, la llegada de la tecnología móvil y del Internet han permitido que las personas envíen y reciban información, prácticamente, en cualquier lugar y momento imaginable. En esto concuerdan Ashiyan y Salehi (2016), quienes enfatizan en la importancia del teléfono celular para la comunicación de la mayoría de las y los individuos, y que resaltan también las otras funcionalidades de estos móviles como el uso de aplicaciones variadas para escuchar música, ver películas y acceder a Internet.

Las y los más jóvenes dedican la mayoría de su tiempo al uso de celulares, para conectarse a redes sociales o mandar mensajes, y cada vez son más adultos quienes también participan de esta dinámica (Suárez, 2018). Es así cómo, los dispositivos móviles se han vuelto esenciales para las y los estudiantes (Mohesh y Meerasa, 2016). Por ello, así como se ha transformado la comunicación, también se ha transformado la escuela. En un estudio realizado por Cascales et al. (2020), un 84% de estudiantes de Primaria manifestaron que utilizan su dispositivo móvil diariamente para comunicarse con sus amigos, por lo que este uso ha podido ser

trasladado fácilmente al de aprender a través de sus móviles, sobre todo como respuesta a la crisis actual que ha forzado una educación a través de la tecnología.

Es en este escenario donde aparece el *mobile learning* o *m-learning*, que ya es utilizado globalmente, paralelamente al e-learning (Bansal y Joshi, 2014). El m-learning o, en español, aprendizaje móvil, es “una plataforma emergente para que los estudiantes aprendan a través de teléfonos inteligentes” (Mohesh y Meerasa, 2016, p. 57). Para Bansal y Joshi (2014), este hace referencia al proceso de enseñanza-aprendizaje, por medio de cualquier dispositivo móvil, como pueden ser las computadoras portátiles, iPods, cámaras digitales, teléfonos móviles, entre otros; es decir, no solo teléfonos inteligentes. Sin embargo, se centran en los teléfonos móviles, puesto que los describen como los más usados entre los mencionados.

En un contexto, como el actual, de educación a distancia por la COVID-19, el aprendizaje móvil puede ser muy útil, ya que permite una instrucción remota en línea a través de interacciones sociales; situaciones de aprendizaje contextualizadas; actividades colaborativas, que fomentan el intercambio de opiniones; y la guía de un tutor (Ashiyan y Salehi, 2016). Además, fomenta la autonomía de las y los estudiantes, y permite la participación de estos en actividades de aprendizaje significativas fuera del aula, como excursiones virtuales, por medio de la revisión de materiales didácticos interactivos (Bansal y Joshi, 2014). Estos autores también mencionan que el aprendizaje móvil está cambiando la enseñanza para adaptarla a la manera en la que las y los estudiantes aprenden mejor.

Por lo mencionado anteriormente, Rahmadi (2020) menciona que se deben implementar estos dispositivos móviles en las instituciones educativas, incluyendo las aplicaciones sociales para el aprendizaje como WhatsApp. Esto podría haber sido complicado antes de la pandemia, puesto que se evitaba el uso de móviles en la escuela con el miedo a un uso inadecuado de estos, el cual realmente puede generar efectos negativos como el síndrome FOMO, según Escobar y Gómez (2020), que es la ansiedad de un estudiante a ‘perderse de algo’, lo cual lo hace estar excesivamente conectado.

Sin embargo, las experiencias vividas durante la pandemia, han demostrado que un uso adecuado de estos dispositivos puede traer numerosos beneficios al proceso educativo. Por ejemplo, un estudio de Rahmadi (2020) demostró que las y los

estudiantes que aprendieron mediante m-learning, utilizando WhatsApp, reconocieron el efecto positivo de ello en sus estudios. Por otra parte, el m-learning promueve mayor movilidad e interacción en las y los estudiantes, según Yahya et al. (2010), y Ashiyani y Salehi (2016); así como un aprendizaje más personalizado, contextualizado, espontáneo y ubicuo, según Mohesh y Meerasa (2016).

El *ubiquitous learning*, *u-learning* o *aprendizaje ubicuo* es el aprendizaje que se puede dar en cualquier lugar y en cualquier momento (Yahya et al., 2010; Moreno et al., 2016; Bansal y Joshi, 2014; Rahmadi, 2020). Sin embargo, para Yahya et al. (2010), no solo permite el aprendizaje en cualquier lugar y momento, sino que "permite aprender lo correcto en el lugar y momento adecuados de la manera correcta" (p.120). Si bien es importante lo que mencionan estos últimos autores, porque se centran más en el aprendizaje que en la ubicuidad, es debatible lo referente a aprender de la manera correcta, puesto que no existe una sola manera de aprender y más de una puede ser adecuada para cada persona.

Por otro lado, para Moreno et al. (2016), el u-learning es un ecosistema que fomenta el proceso de enseñanza-aprendizaje apoyado en las TIC y el internet para acceder a servicios y contenidos en cualquier lugar o momento, y al aprendizaje con cualquier dispositivo y en cualquier contexto. Por ejemplo, un caso de u-learning podría ser el de un docente que envía un video a sus estudiantes por el grupo de WhatsApp de la clase y al que estos acceden desde cualquier dispositivo: computadora, laptop, celular, tablet, entre otros; en cualquier lugar: en su casa o en la calle; y en cualquier momento: en la mañana, tarde o noche; según lo vean conveniente. Por lo que, este tipo de aprendizaje es bastante personalizado.

Además, Moreno et al. mencionan que puede darse tanto en la educación formal como informal y que puede ser complementario o sustituir, parcial o totalmente, el proceso de enseñanza-aprendizaje. Según los autores, cuando se usa de manera complementaria, se brindan materiales adicionales a la clase presencial, por medio de cualquier dispositivo; cuando es parcial se usa cualquier dispositivo para garantizar el aprendizaje, pero a la par de un aprendizaje presencial; y cuando es total, este sustituye completamente la clase presencial o tradicional.

Es así que, el u learning se muestra como una solución efectiva para un proceso de enseñanza-aprendizaje adaptado a una era de cambios veloces, en la cual

se augura la “progresiva desaparición de las restricciones de espacio y de tiempo en la enseñanza y la adopción de un modelo de aprendizaje más centrado en el estudiante” (Bricall, 2000, como se citó en Castro et al., 2007, p. 220). Este brinda mayores posibilidades a las y los estudiantes para aprender lo que deseen (Rahmadi, 2020), tanto dentro como fuera del aula (Suárez, 2018), y responde a las necesidades de las y los estudiantes, quienes encuentran muy interesante y útil este tipo de aprendizaje (Bansal y Joshi, 2014).

En este escenario, WhatsApp juega un papel muy importante, puesto que diferentes autores reconocen su potencialidad para el aprendizaje ubicuo (Bansal y Joshi, 2014; Suárez, 2018; Rahmadi, 2020). Según Rahmadi (2020), esto se debe a que WhatsApp facilita una recepción inmediata de la información, permite al estudiante aprender con su propio estilo de aprendizaje y al docente enviar instrucciones de manera remota. También, Ashiyan y Salehi (2016) mencionan que la ubicuidad de WhatsApp permite al estudiante aprender de manera más profunda y significativa, debido a que facilita la construcción propia del aprendizaje. Finalmente, tanto Rahmadi como Suárez (2018) concuerdan en que WhatsApp promueve una comunicación efectiva y fluida en el aula, lo cual facilita este tipo de aprendizaje.

Lo mencionado en los párrafos anteriores coincide con las características que Yahya et al. (2010) atribuyen al aprendizaje ubicuo, las cuales son: *permanencia*, ya que la información no desaparece hasta que la persona la borre; *accesibilidad*, puesto que la información está al alcance de la persona hasta que decida usarla; *inmediatez*, lo cual facilita la recepción de la información; *interacción*, en diferentes formatos, y efectiva entre pares, docentes y expertos; y *contextualización*, puesto que la información y las actividades pueden ser adaptadas para responder a las necesidades e intereses del grupo de clase.

El *mobile learning* y el *aprendizaje ubicuo* son conceptos que tienen definiciones muy similares, puesto que, en muchos estudios, uno aparece como característica principal del otro. Por ejemplo, para Yahya et al. (2010), el aprendizaje ubicuo es “cualquier entorno que permita que cualquier dispositivo de aprendizaje móvil acceda a los contenidos de aprendizaje y enseñanza a través de redes inalámbricas en cualquier lugar y en cualquier momento” (p. 119), por lo que mezclan ambos conceptos en uno solo. Sin embargo, estos autores mencionan que la

diferencia entre los dos recae en sus niveles de incrustación y de movilidad. Lógicamente, el m-learning presenta mayor movilidad que el u-learning, y este último presenta mayor incrustación o integración en los entornos de aprendizaje.

### **1.1.3. TIC y Redes Sociales en la Educación.**

Como se mencionó en los apartados anteriores, la aplicación WhatsApp es conocida como TIC y red social por diversos autores. En este sentido, existe la necesidad de definir ambos conceptos y de resaltar su importancia en la educación actual. Según Uehara (2021), las TIC son recursos y herramientas digitales que permiten mediar el aprendizaje e intercambiar información. En su estudio, menciona que estas son favorables para el proceso de enseñanza-aprendizaje, puesto que promueven la motivación, el trabajo colaborativo y la gestión de la información. Por otra parte, Castro et al. (2007) las definen como medios que permiten el intercambio de información, lo cual a su vez genera un intercambio cultural entre los usuarios.

En cambio, para Delgado et al. (2017), las TIC son dispositivos tecnológicos que permiten la producción, almacenamiento, transmisión e intercambio de información, y que tienen un rol fundamental en el manejo y acceso al conocimiento. Como mencionan Santoyo (2019) y Bansal y Joshi (2014), estas no solo tienen un rol esencial en el acceso a la información, sino también en cualquiera de nuestras actividades cotidianas, puesto que estamos acostumbrados a utilizarlas para hacer nuestra vida más fácil. En este sentido, es evidente que no se podría separar a la educación de las TIC (García et al., 2019), mucho menos en la situación actual de educación a distancia.

Las TIC, siempre que se integren de manera adecuada a las escuelas, pueden ser realmente útiles. Según Bandung y Langi (2011), las TIC permiten que docentes y estudiantes mejoren sus habilidades, y generan un aprendizaje más eficiente y para toda la vida. Además, permiten una enseñanza más flexible, y favorecen el aprendizaje colaborativo, personalizado, ubicuo y autónomo (de la Torre y Domínguez, 2012). Asimismo, Escobar y Gómez (2020) mencionan que la tecnología permite la creación de redes de aprendizaje para que las y los estudiantes desarrollen y compartan sus productos de manera colaborativa, lo cual promueve un aprendizaje significativo que pasa del aula a la comunidad virtual.

Sin embargo, se hace énfasis en su adecuada integración porque, según Mateus (2019), la tecnocratización acelerada de las escuelas puede ser, al contrario, perjudicial para el proceso educativo, al limitar una implementación efectiva de las TIC por las y los docentes en sus clases. Así como, impedir un aprendizaje adecuado de las competencias digitales por parte de estos, quienes, a su vez, no las enseñan de manera adecuada a sus estudiantes. En la actualidad se puede observar ello, ya que la pandemia obligó a la mayoría de las escuelas a migrar repentinamente a plataformas digitales y esto impidió que las y los educadores tuvieran el tiempo suficiente para capacitarse, lo cual generó un rechazo inicial en la mayoría de casos, que finalmente fue reemplazado por la necesidad de adaptación.

Las TIC son un campo abierto de recursos variados, por lo que muchos medios digitales ahora se atribuyen el nombre de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Uno de estos son las redes sociales, las cuales están teniendo un gran impacto actualmente, puesto que generan nuevas dinámicas en la interacción social y también en las escuelas (Cascales et al., 2020). Estos autores mencionan que estas redes son esenciales en la vida social de las y los estudiantes, por lo que es una necesidad incorporarlas a las instituciones educativas, no solo para el aula, sino también para establecer una mejor comunicación con las familias.

Según Cascales et al. (2020), las redes sociales pueden ser consideradas como comunidades virtuales de individuos que se relacionan entre sí, y que, normalmente, presentan intereses en común. Además, agregan que estas permiten proporcionar información, participar en movimientos sociales, crear un perfil y generar contenidos. Integrando lo planteado por diversos autores como Pedró, (2015), Ashiyan y Salehi (2016), Suárez (2018) y Cascales et al. (2020), las redes sociales más conocidas son Facebook, WhatsApp y Twitter, a las cuales se les atribuye un gran potencial educativo. Sin embargo, otras redes sociales como Instagram y TikTok también son beneficiosas para el aprendizaje, sobre todo el colaborativo, según Piragua y Ñáñez (2021) y Hernández (2019), respectivamente.

Como menciona Pedró (2015), las redes sociales promueven el aprendizaje colaborativo, lo cual, a su vez, promueve la interacción en el aula y fomenta una mayor comprensión de los contenidos desde el diálogo. En esto concuerdan Escobar y Gómez (2020) y Jarne (2010, como se citó en Dávila, 2020), quienes mencionan que

las redes sociales aportan al compartir de ideas. Por otro lado, tanto Escobar y Gómez (2020) como Ashiyan y Salehi (2016) mencionan que promueven el desarrollo del lenguaje, al facilitar la adquisición de las competencias de lectura, escritura y expresión oral.

No obstante, las redes sociales también generan desafíos para la educación. Según Macià & Garreta (2018, como se citó en Cascales et al., 2020), hace aún más necesaria la formación docente para avanzar hacia una alfabetización digital que fomente el cambio de actitudes. Ante ello, Ferrés y Piscitelli (2012) proponen el desarrollo de la competencia mediática, la cual permite un cambio de actitudes hacia una actitud más activa que, al interactuar en las redes, permita el desarrollo integral y la transformación de la sociedad para la construcción de una ciudadanía plena; y una más crítica y ética al momento de ver, analizar y descargar contenido, como el de entretenimiento. Es por ello que, es responsabilidad de cada institución educativa formar en la competencia mediática a todos sus miembros.

Por otra parte, Escobar y Gómez (2020) mencionan que la conexión excesiva de las y los adolescentes a las redes sociales puede incidir negativamente en su salud, puesto que pueden dejar de lado otras actividades sociales y el ejercicio físico. Por ello, González et al. (2020) mencionan que es importante enseñar a las y los estudiantes a regular el tiempo que invierten en los medios digitales, sobre todo para que este sea realmente de calidad. Los autores proponen algunas estrategias para ello: armar horarios que marquen límites, elaborar manuales de uso de las redes sociales, fomentar encuentros presenciales, realizar actividades físicas, participar de diversas actividades de ocio, pedir apoyo a un especialista si existe un uso incontrolable de la tecnología, entre otras.

De esta manera, se evidencia que, si bien existen grandes retos al incorporar la tecnología y redes sociales al proceso educativo, una formación adecuada de los actores educativos puede prepararlos para afrontar estos retos de manera efectiva y participar de los entornos digitales con más responsabilidad. Sobre todo, considerando que la integración de las TIC a las escuelas es realmente beneficiosa y, además, inevitable. En Latinoamérica, aún falta mucho por hacer para responder a una era digital que evoluciona constantemente (Agudelo et al., 2020); sin embargo, son cada vez más los avances en el ámbito educativo que permiten la formación de

ciudadanos digitalmente activos, quienes hacen uso de estos medios para innovar y transformar la sociedad.

## **1.2. WhatsApp en el Ámbito Educativo**

### **1.2.1. WhatsApp en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.**

Era de esperarse que, al igual que sucedió con otras aplicaciones, WhatsApp haya sido adaptada progresivamente a la docencia (Merelo y Tricas, 2013). En los últimos años, ha sido una tendencia su integración a la educación superior (Rahmadi, 2020), probablemente porque muchas escuelas no permitían el uso de celulares en las aulas antes de la pandemia (Suárez, 2018). Sin embargo, autores como Bottentuit et al. (2016) y Suárez (2018), ya señalaban la existencia de diversos estudios sobre la WhatsApp en las escuelas antes de la COVID-19. Hoy en día, por la pandemia, WhatsApp se ha incorporado a miles de escuelas alrededor del mundo como medio para garantizar la educación.

La preferencia por WhatsApp a comparación de otras aplicaciones para la educación a distancia puede deberse a que esta es una de las más accesibles (Suárez, 2018) y adaptables a diferentes contextos. También porque esta era ampliamente conocida, tanto por docentes como por estudiantes, previamente a la llegada de la COVID-19 (Enyama et al., 2021), por lo que era más viable su adaptación a las aulas virtuales. Además, como mencionan Merelo y Tricas (2013), se debe aprovechar el conocimiento previo de la herramienta por parte de las y los estudiantes, en vez de crear nuevos espacios que suelen fracasar. Sea por estas razones o por otras distintas, es evidente que WhatsApp ha sido y continúa siendo una solución eficaz para el dictado de clases en pandemia (Enyama et al., 2021).

Según Suárez (2018), WhatsApp tiene un gran potencial pedagógico en diferentes modalidades educativas, tanto en la educación presencial como en la virtual, y tanto en la formal como la informal. Por otro lado, diversos estudios demuestran que esta herramienta es efectiva para la enseñanza de diversas áreas del conocimiento, como inglés (Ashiyan y Salehi, 2016; Suárez, 2018; Rahmadi, 2020); Física, Educación (Rahmadi, 2020); Geografía y Matemáticas (Suárez, 2018); Comunicación (Suárez, 2018; Escobar y Gómez, 2020); Bibliotecología y Ciencia de

la Información (Díaz, 2014); Medicina y Ciencias farmacéuticas (Enyama et. al, 2021); Psicología (Mohesh y Meerasa, 2016); entre otras.

Asimismo, Singh et al., (2020, como se citó en Escobar y Gómez, 2020) mencionan que WhatsApp es un recurso educativo que facilita la creación de espacios de aprendizaje interactivos y ricos, a comparación de las salas de cómputo. Por otro lado, para Rahmadi (2020), el uso de esta herramienta fomenta el aprendizaje colaborativo, los proyectos de investigación y permite una mejor gestión de la interacción entre docente y estudiantes. Por lo que, es indudable que WhatsApp tiene numerosas ventajas para el proceso de enseñanza-aprendizaje (Bottentuit et al., 2016), las cuales se detallarán con mayor profundidad en un apartado siguiente, en el Capítulo 2 de esta investigación.

Existen diferentes usos de la herramienta WhatsApp en los procesos de enseñanza-aprendizaje. El más conocido e implementado es la creación de grupos de WhatsApp (Bansal y Joshi, 2014; Ashiyan y Salehi, 2016; Suárez, 2018; Rahmadi, 2020; Enyama et al., 2021). Para estos autores, los grupos de WhatsApp permiten el envío de materiales de aprendizaje, así como el intercambio de ideas, a excepción de Enyama et al. quienes no mencionan esto último. Además, Ashiyan y Salehi (2016) mencionan que permiten a las y los docentes ejecutar actividades de aprendizaje, generar un sentido de pertenencia al grupo, y comunicarse con sus estudiantes; y a estos últimos les permite comunicarse con su docente y compañeros, así como trabajar colaborativamente.

Bansal y Joshi (2014), y Suárez (2018) agregan que los grupos de WhatsApp ofrecen la posibilidad al docente de clarificar las dudas de sus estudiantes sobre alguna tarea o tema trabajado. En algunos casos, estos grupos se utilizan como complemento para las clases que se brindan de manera síncrona en otros medios; sin embargo, existen casos como el de Enyama et al. (2021), en donde la o el docente dicta la lección por medio de audios de WhatsApp y va realizando preguntas a sus estudiantes por ese mismo medio, los cuales también pueden preguntar sus dudas por mensaje de voz o texto escrito.

Por otro lado, existe una gran controversia entre las y los autores sobre si WhatsApp, en sí misma, es beneficiosa para el proceso de enseñanza-aprendizaje o si requiere del acompañamiento de otros espacios de clases. Para Bansal y Joshi

(2014) WhatsApp es más efectiva para el aprendizaje que las clases presenciales, por lo que no ven necesario el acompañamiento de estas. Al contrario, para Enyama et al. (2021), un programa de aprendizaje que mezcle el uso de esta aplicación con sesiones de aula podría mejorar su alcance y superar sus limitaciones.

Otra controversia la genera un estudio realizado por Agustin Mawarni et al. (2020), que indica que WhatsApp no es efectivo para el aprendizaje a distancia. Aunque son muchos más los autores que defienden su efectividad, muchos de estos realizaron sus estudios antes de la pandemia, por lo que factores relacionados a esta pueden haber influido en los resultados. También, puede deberse a que muchos estudiantes aún muestran una preferencia por las clases presenciales que por las clases a distancia en WhatsApp (Enyama et al., 2021) o a que, en algunos casos, no se observa una participación activa de todos los estudiantes en el grupo, sino sólo de algunos (Rahmadi, 2020; Agustin Mawani et. al, 2020). Se espera que futuros estudios ofrezcan un mayor panorama que permita resolver ambas disyuntivas.

### **1.2.2. WhatsApp en los Procesos de Evaluación.**

Además de los beneficios educativos de WhatsApp mencionados anteriormente, algunos autores agregan que es útil para los procesos de evaluación. En primer lugar, según Suárez (2018), WhatsApp permite al docente corregir tareas y realizar una evaluación diagnóstica de los saberes de sus estudiantes. Ante ello, Gandini (2020) menciona que este tipo de evaluación en línea, que caracteriza como formativa, permite a los docentes proyectarse para elaborar mejores evaluaciones futuras. También, les permite proyectarse porque, al tener en cuenta las competencias y conocimientos logrados por sus estudiantes, se pueden proponer mejores actividades o adecuarlas para responder más a las necesidades del grupo.

Gandini (2020) agrega que las evaluaciones que se realizan a través de las TIC ofrecen la posibilidad, tanto al docente como al estudiante, de regresar al archivo que se necesite en cualquier momento, por ejemplo, al instrumento de evaluación aplicado, lo cual es útil para el aprendizaje del estudiante y también para el docente, que puede revisarlo para mejorar su propia práctica. La autora menciona que las y los docentes valoran la practicidad de estas evaluaciones porque el hecho de que sean digitales les facilita la tarea, en la que normalmente invierten mucho tiempo y esfuerzo cognitivo. Además, menciona que el uso de estos recursos favorece la inclusión,

puesto que facilita el proceso de evaluación a estudiantes con dificultades en la escritura manual.

En segundo lugar, Bansal y Joshi (2014), Suárez (2018) y Rahmadi (2020) mencionan que WhatsApp permite a las y los docentes retroalimentar; y que esta retroalimentación sea casi inmediata, según los dos primeros autores. Suárez (2018) indica que esta rapidez en la retroalimentación ofrece mayor seguridad a las y los estudiantes. Asimismo, Pedró (2015) menciona que la inmediatez en la retroalimentación promueve un aprendizaje más rápido y una mayor implicación por parte de las y los estudiantes; y que las TIC fomentan la coevaluación, puesto que la retroalimentación puede partir también de otros compañeros de clase y no solo del docente. Por ejemplo, cuando comentan las respuestas de otros compañeros durante la clase o les hacen preguntas que les permitan reflexionar sobre sus intervenciones.

Como menciona Pedró, es más factible una retroalimentación rápida en medios virtuales porque hay herramientas que nos permiten hacer devoluciones al instante. Por ejemplo, en WhatsApp se pueden enviar stickers con las frases “Muy bien” o “Excelente trabajo”. Si bien estos no son muy explícitos, pueden servir cuando la o el estudiante ha logrado el propósito de aprendizaje en una actividad específica, por lo que puede continuar con la siguiente. Asimismo, se pueden enviar por WhatsApp algunos recursos que ofrecen retroalimentación instantánea para reforzar algún contenido, por ejemplo, un Kahoot o Quizzis asíncrono, que retroalimentan al ofrecer la respuesta correcta por cada una de las preguntas de la trivía, además de que brindan al docente el progreso de cada estudiante y de toda el aula en su conjunto.

Todo lo mencionado en los últimos párrafos permite al docente acompañar el proceso de aprendizaje en línea de sus estudiantes, lo cual mejora el rendimiento académico de estos y les permite desarrollar un mayor interés por el contenido, según Pedró (2015). Esto demuestra que, efectivamente, las TIC son beneficiosas para brindar apoyo constante al progreso de cada discente (Sicilia, 2006).

### **1.2.3. WhatsApp como Medio de Comunicación entre Actores Educativos.**

Según Susilo (2014), WhatsApp ha cambiado la manera en que las personas se comunican. Como mencionan Ramírez y García (2017), los dispositivos móviles e

Internet han modificado las rutinas de las personas, en cuanto a sus formas de relacionarse y comunicarse. En este sentido, WhatsApp se presenta como “una forma evolucionada para comunicarse por escrito, pudiendo enriquecer las expresiones con elementos icónicos y audiovisuales” (Cremades et al., 2016, como se citó en Escobar y Gómez, 2020, p.112). Ya lo predecía Ferreiro (2000, como se citó en Santoyo, 2019), al mencionar que se estaban generando nuevas formas de expresión oral y de escritura a raíz de la tecnología. Estas, sin embargo, pueden causar riesgos en la ortografía y gramática, como se explicará en el Capítulo 2.

Esta transformación surge porque, según la teoría ecológica de los medios, la introducción de un nuevo medio no suma algo, sino que cambia todo (Scolari, 2015). Neil Postman, uno de los precursores de la teoría, explicaba este suceso con una clara metáfora: “si dejamos caer una gota de tintura roja en un recipiente con agua, se disuelve en todo el líquido, coloreando cada una de las moléculas” (como se citó en Scolari, 2015, p. 24). Por ello, la llegada de WhatsApp a la vida de los seres humanos ha generado un gran cambio en las interacciones. Los emoticones, stickers, audios que pueden acelerarse, y demás funciones innovadoras con las que cuenta la última actualización de esta aplicación, son como estas gotas de tinta y nuestras formas de comunicarnos con las demás personas son las moléculas.

Por ejemplo, existe un cambio entre las comunicaciones que se daban por correo electrónico, y las que se dan ahora de manera instantánea por WhatsApp y otras redes sociales. En la actualidad, seguir el hilo de una conversación por WhatsApp requiere de una hiperatención, como menciona Han (2012), que consiste en una atención fragmentada o dispersa. El hacer muchas cosas al mismo tiempo, como leer los mensajes nuevos rápidamente, pensar en qué respuesta escribir y observar nuevas notificaciones entrantes en el celular, podría verse como un impedimento para la comunicación efectiva; sin embargo, Han menciona que el multitasking es algo común de la sociedad actual, aunque no algo positivo, puesto que para nos aleja de una contemplación más profunda de lo que leemos.

Estas características propias de la comunicación en WhatsApp, así como la información extra que nos proporciona la aplicación, como saber si la persona se encuentra o no conectada, o el poder verificar que el mensaje haya sido leído, promueve un intercambio mucho más rico y diverso de información, y puntos de vista,

a comparación de la comunicación solo textual (Escobar y Gómez, 2020). Y este cambio también afecta las relaciones que se dan entre los actores educativos cuando usan la aplicación con fines académicos, sobre todo en nuestro contexto de pandemia, en el cual WhatsApp se utiliza a veces de manera diaria para la comunicación entre docente, estudiantes y familias.

Según Escobar y Gómez (2020), WhatsApp ha permitido que se establezca una relación más personalizada entre docente-estudiantes, por el discurso más informal que se suele utilizar en estos medios y que es más cercano a ellos. Por lo que, el aprendizaje también se vuelve más personalizado (Suárez, 2018). Además, Escobar y Gómez mencionan que estos se sienten más motivados y libres al hablar, sobre todo porque para ellos es más cómodo expresarse a través de audios. Tanto estos autores como Bansal y Joshi (2014), mencionan que para las y los estudiantes hablar por este medio es más divertido y les permite sentirse más seguros al momento de hacer preguntas a sus maestros. Esta mayor seguridad al hacer preguntas promueve el trabajo grupal, según los primeros autores.

Asimismo, Bansal y Joshi (2014) mencionan que las y los estudiantes prefieren comunicarse por WhatsApp con sus docentes porque dicen que es más fácil. También mencionan que fomenta la interactividad en el aula y el compañerismo, puesto que estudiantes que nunca habían hablado entre sí se mostraban más amistosos entre ellos al usar WhatsApp. Sin embargo, Merelo y Tricas (2013) muestran en los resultados de su estudio, realizado en estudiantes universitarios, que solo el 20% de las y los estudiantes tenía agregado a todo el salón en sus contactos. Por lo que, realmente no se podría asegurar el fomento de la amistad entre los estudiantes por este medio.

Además, existen otros cambios que WhatsApp ha generado en las relaciones entre las y los actores educativos. Por ejemplo, Suárez (2018) menciona que esta herramienta ha permitido una mayor colaboración entre profesores. Por otro lado, para Cascales et al. (2020), WhatsApp ha ofrecido mayor importancia al tutor, puesto que este se encuentra más implicado en el grupo del aula a comparación de los otros docentes. Según los autores, esta mayor implicación ha permitido a las y los tutores reconocer que muchos de sus estudiantes utilizan los grupos para poner excusas por no haber hecho su tarea. Esto también muestra una diferencia con la comunicación

presencial en la que es menos probable que los estudiantes den excusas a sus maestros cuando no hacen sus deberes a tiempo.

Por otra parte, Suárez (2018) y Cascales et al. (2020) mencionan que WhatsApp ha generado una mayor comunicación entre docente, familias e institución educativa, lo cual, a su vez, puede generar mayor implicación de las y los cuidadores en el proceso de aprendizaje de las y los estudiantes. Cascales et al. (2020) mencionan que desde antes de la pandemia este medio ya estaba reemplazando otros tipos de interacción entre familias y docentes, como las reuniones cara a cara. Además, comentan que esto se evidenciaba más en instituciones educativas privadas. Sin embargo, con la pandemia es probable que el escenario haya cambiado y que ahora también facilite las comunicaciones entre familias y docentes de instituciones educativas públicas.

Se menciona la palabra cuidadores porque se considera que no solo los padres de familia, sino otros miembros, como abuelos o tíos, pueden hacerse cargo de las comunicaciones con la o el docente. Este suceso ocurre porque, como mencionan Cascales et al. (2020), a comparación de años anteriores, los estilos de vida de las familias han cambiado y en muchos casos ahora trabajan ambos padres. Ante estos cambios, los autores mencionan que las y los educadores deben prepararse para fomentar el encuentro entre y con las familias, y una excelente manera de hacerlo es con el uso de WhatsApp.

No obstante, no todos los cambios son positivos, puesto que, según Merelo y Tricas (2013), el uso de WhatsApp en el ámbito educativo puede ser para algunos estudiantes invasivo, ya que implica ofrecer su número de teléfono al docente. Por otra parte, Suárez (2018) agrega que la falta de comunicación directa puede generar malentendidos y que un uso inadecuado de la aplicación puede generar mayor distracción en el aprendizaje. Asimismo, el responder tantos mensajes puede producir estrés, no solo al estudiante, sino también al docente o padre de familia. Estas cuestiones que nos llevan a contrastar lo que resulta beneficioso de lo que no, se explicarán con mayor profundidad en el Capítulo 2 que trata sobre las ventajas y desventajas de WhatsApp en la educación.

## **Capítulo 2: Ventajas y Desventajas del Uso de WhatsApp como Herramienta Educativa**

## **2.1. Ventajas de WhatsApp en la Educación**

### **2.1.1. Accesibilidad.**

Es evidente que la aplicación WhatsApp tiene grandes ventajas tanto en lo pedagógico como en lo tecnológico y lo social (Rahmadi, 2020). Una de estas es la accesibilidad, según Bansal y Joshi (2014), Ashiyan y Salehi (2016) y Agustin Mawarni et al. (2020). Como mencionan Agustin Mawarni et al. (2020), WhatsApp es más accesible para docentes y estudiantes porque es bastante sencilla de usar, algo con lo que también concuerdan Ashiyan y Salehi (2016) y Suárez (2018), por lo que, puede ser utilizada por personas de cualquier edad. Además, puede usarse en diferentes sistemas operativos como iOS, Android, BlackBerry OS (Agustin Mawarni et al., 2020) y tanto en celulares inteligentes como en computadoras (Enyama et al., 2021), mediante la Web o la versión descargable.

Asimismo, es más accesible que otras aplicaciones por tener un bajo costo (Ashiyan y Salehi, 2016; Suárez, 2018; Escobar y Gómez, 2020), ya que no necesita de grandes paquetes de Internet para garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea (Agustin Mawarni et al., 2020). Es por ello que, WhatsApp ha sido una de las más útiles aplicaciones para las instituciones públicas del Perú (Calle, 2020), porque ha superado la brecha digital que les impedía hacer uso de otros medios para recibir educación, como Zoom, Google Meet o Microsoft Teams, que requieren de un costo más elevado.

Por otro lado, a comparación de los mensajes de texto, WhatsApp permite el envío de mensajes con caracteres ilimitados (Suárez, 2018), lo cual ha generado que las últimas generaciones escriban mucho más que cualquier otra generación anterior desde que las llamadas telefónicas fueron ilimitadas (Ashiyan y Salehi, 2016). Además, para Ashiyan y Salehi (2016) y Suárez (2018) WhatsApp permite que los materiales de aprendizaje, en diferentes formatos multimedia, sean más accesibles para las y los estudiantes. Por ejemplo, Suárez menciona que se pueden enviar audios, videos, códigos QR, entre otros. El acceso a estos materiales fomenta una interacción ágil y efectiva (Cascales et al., 2020); y también una discusión más crítica (García et al., 2014).

También, existen otras características relacionadas con la accesibilidad, como la rapidez de WhatsApp (Ashiyan y Salehi, 2016) y su flexibilidad (Escobar y Gómez, 2020). Pero, lo más importante es que se ha comprobado su viabilidad para ser utilizada en entornos con dificultades de Internet (Enyama et al., 2021), lo cual contrasta con el obstáculo de Internet inestable, presentado por Agustin Mawarni et al. (2020) como una de las desventajas de WhatsApp. También, Pimmer et al. (2019, como se citó en Escobar y Gómez, 2020) mencionan que puede ser utilizado en lugares remotos o marginados, lo cual es beneficioso para gran parte de la población que vive en situaciones precarias e igual cuenta con la posibilidad de recibir educación a distancia a través de este medio.

No obstante, la aplicación presenta algunas dificultades de accesibilidad como requerir de un dispositivo inteligente, que puede resultar caro, y el acceso a la Red, que también tiene un costo aparte (Suárez, 2018). Como mencionan Agustin Mawarni et al. (2020), durante la COVID - 19, algunos estudiantes no pudieron usar esta aplicación para recibir educación por no contar con los medios necesarios y por tener cuotas limitadas de Internet. Esto lleva a una gran reflexión sobre la necesidad de que el Estado impulse nuevas políticas de equipamiento tanto tecnológico en las escuelas, como de cableado de internet de banda ancha gratuito en lugares públicos, sobre todo en las zonas de pobreza o extrema pobreza que lo requieran.

### **2.1.2. Incremento de la Participación.**

Otra ventaja de WhatsApp es el incremento de la participación (Suárez, 2018; Escobar y Gómez, 2020). Por ejemplo, Suárez menciona que esta se puede fomentar mediante foros de discusión sobre algún contenido educativo o con una lluvia de ideas. Además, la autora menciona que la tutoría académica por WhatsApp genera mayor intervención de las y los estudiantes que la tutoría tradicional. Agustin Mawarni et al. (2020), agregan que los grupos de WhatsApp no solo fomentan la discusión, sino también un aprendizaje activo.

Según Suárez (2018), al fomentar la participación de cada estudiante, WhatsApp promueve la inclusión. En primer lugar, porque hay estudiantes a quienes no les gusta escribir y que pueden mandar audios, por lo que facilita su involucramiento. Esto coincide con lo mencionado por Aguirre et al. (2019), con relación a que las TIC fomentan espacios de diálogo, en los cuales cada estudiante

puede contribuir al grupo con sus opiniones y así desarrollar habilidades interpersonales, y otras como la escucha, el liderazgo y la responsabilidad.

En segundo lugar, Suárez menciona que la aplicación facilita la participación de las y los más tímidos, lo cual ocurre por la *desinhibición online* que, según García et al. (2019), produce que niños y adolescentes actúen de manera más extrovertida cuando utilizan las TIC, a comparación de la presencialidad. Por lo que, WhatsApp se convierte en un canal efectivo para la expresión de ideas, como indica la autora.

Sin embargo, Rahmadi (2020) difiere en la opinión de los autores anteriormente mencionados, puesto que en su estudio solo algunos estudiantes participaron activamente por WhatsApp, mientras otros mantuvieron una actitud pasiva en el grupo. Ante ello, Rahmadi menciona que las y los estudiantes aún no se encuentran preparados para usar esta aplicación para aprender. Esta controversia da pie a que se generen más estudios sobre este tema que puedan esclarecer si lo que Rahmadi menciona ocurre en más casos o si es un caso particular.

### **2.1.3. Fomento del Trabajo Colaborativo.**

Una tercera ventaja de la herramienta es el fomento del trabajo colaborativo, el cual está muy relacionado con la ventaja que se mencionó en el apartado anterior. Como indica Suárez (2018), los grupos de WhatsApp permiten a las y los estudiantes ayudar académicamente a sus compañeros y coordinar con ellos los trabajos grupales, lo cual no solo facilita el aprendizaje, sino que también crea cohesión entre el grupo y da un sentido de pertenencia a cada uno de sus miembros. Además, la autora menciona que se puede compartir también información de tipo cultural. De esta manera, se crea comunidad y se promueve el aprendizaje colaborativo no solo entre estudiantes, sino también con la o el docente.

Por su parte, Bansal y Joshi (2014) indican que el 89% de las y los estudiantes de su estudio consideraron el aprendizaje que tuvieron mediante WhatsApp como colaborativo. Estos autores también mencionan que la aplicación permite la cooperación y el trabajo grupal, a comparación del aula tradicional donde este tipo de aprendizaje no está totalmente desarrollado. Es por ello, que los autores delimitan 7 características de la colaboración que se da mediante WhatsApp, las cuales están indicadas en la siguiente tabla.

**Tabla N°1.***Características colaborativas*

Características	Descripción
1. Multimedia:	El usuario puede intercambiar diversos formatos de archivo como imágenes, mensajes de texto, audios y videos.
2. Chat grupal:	Pueden interactuar hasta 50 personas de un grupo.
3. Mensajería ilimitada:	Se pueden enviar mensajes de cantidad ilimitada, puesto que WhatsApp utiliza un plan de datos especial que asegura el intercambio continuo de información entre plataformas.
4. Compromisos multiplataforma:	Los usuarios con dispositivos distintos como tabletas, teléfonos inteligentes y asistentes digitales pueden comunicarse a través de diferentes archivos multimedia.
5. Mensajes sin conexión:	Se guardan automáticamente los mensajes cuando el dispositivo está sin internet o apagado.
6. Sin cargos involucrados:	Se usan los mismos datos que al buscar en la Web o usar el correo electrónico, de manera que no hay un cargo extra.
7. Pines y nombre de usuarios:	Funciona con números telefónicos, conectándose directamente con los contactos del teléfono, por lo que no se necesita recordar usuarios ni contraseñas.

*Nota. Adaptado de Bere (2012, como se citó en Bansal y Joshi, 2014, p. 28)*

Estas características demuestran que aplicaciones de mobile learning como WhatsApp pueden ser muy útiles para desarrollar la colaboración y las habilidades interpersonales en las y los estudiantes, lo cual les permitirá desenvolverse de manera efectiva en diversos espacios y en un futuro entorno laboral que, en la actualidad, exige que las personas sean competentes en trabajar en equipo. Además, coinciden con lo mencionado por diversos autores en relación con las TIC como entornos que propician el trabajo colaborativo (Saez (2012); y la realización de proyectos en conjunto que, a su vez, fomenta la motivación, la participación activa, los diálogos y la investigación (Young y Hsin-Ho, 2008).

#### **2.1.4. Desarrollo de Competencias Comunicativas y Pensamiento Crítico.**

Las competencias comunicativas son sumamente importantes en la vida de cada persona. Como dice su nombre, tienen el propósito de facilitar la comunicación, lo cual es vital para nuestro desarrollo porque somos seres sociales. Según el Minedu (2017), las y los estudiantes deben egresar de la escuela sabiendo utilizar el lenguaje

para comunicarse, adecuándose al propósito y a los diferentes contextos socioculturales. Según la concepción sociocultural de la lectura de Cassany (2006), la interpretación de los textos parte de la comunidad en la que el individuo se inserta, por lo que las y los estudiantes deben aprender estas competencias para saber responder efectivamente al entorno al momento de comunicarse con otros.

Como se ha visto anteriormente, WhatsApp es un entorno que cambia la forma en que se comunican las personas, por lo que también influye en la interpretación de los usuarios sobre los textos que leen en la aplicación, y que pueden ser no solo mensajes, sino también emojis y stickers. En muchos casos, utilizar estos íconos resulta ser más divertido para las y los discentes que el código verbal, según König (2019, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), y muchas veces significa mucho más que usar palabras, ya que, en el lenguaje digital, los signos como imágenes, sonidos y animaciones, cargan con un sentido (Karchmer, 2019). Por ello, WhatsApp influye enormemente en la manera en que se desarrollan las competencias comunicativas en las y los escolares.

Según Escobar y Gómez (2020), WhatsApp fomenta el desarrollo de las competencias comunicativas, sobre todo de la expresión oral, ya que las y los escolares mejoran su capacidad de escuchar y hablar, a través de este medio. En cuanto a la escucha, pueden comprender mejor los textos orales, y en cuanto al habla, pueden expresarse con más naturalidad, pertinencia y criticidad. Así como, con mayor fluidez y mejor pronunciación. Además, también mejoran en la escritura y, a pesar de usar textismos, estos los ayudan a comprender mejor los mensajes. Se entiende como textismos a los “símbolos y grafemas que solo existen en determinados géneros y comunicación digital, singularmente los mensajes de texto” (Gómez, 2017).

Suárez (2018) coincide con estos autores, al mencionar que WhatsApp permite el desarrollo de la escritura, y de la creatividad que esta necesita en el proceso, así como de la expresión oral. No obstante, Enyama et al. (2021) mencionan que, en la educación a distancia, las y los estudiantes se sienten más cómodos respondiendo que haciendo preguntas, por lo que la expresión oral se da más como una respuesta que como una iniciativa propia de ellos.

Por otro lado, la aplicación también facilita la adquisición de estrategias para aprender a hablar, escuchar, leer y escribir mejor, y de manera más responsable y

autónoma, según Escobar y Gómez (2020). En relación con la lectura, los autores indican que fomenta que los estudiantes lean y escriban textos cortos, usando textos e íconos espontáneamente para ofrecer sus opiniones sobre los textos oídos. Por su parte, Suárez (2018) menciona que la aplicación promueve que las y los estudiantes lean textos científicos. Finalmente, Escobar y Gómez, Suárez y Ashiyan y Salehi (2016), coinciden en que fomenta la adquisición de vocabulario.

A su vez, el desarrollo de la lectura, escritura y expresión oral, por medio de WhatsApp, permiten el desarrollo del pensamiento crítico en las y los estudiantes. En primer lugar, el envío de materiales de lectura o recursos audiovisuales con posteriores preguntas sobre ello a las y los discentes les permite cuestionarse y reflexionar sobre el tema, acercándolos más a su propia realidad. En segundo lugar, esto se complementa con las diferentes perspectivas de sus compañeros a través de diálogos y debates por los grupos de chat. Como mencionan Escobar y Gómez (2020), las y los estudiantes se sienten más cómodos dando su opinión por WhatsApp, por lo que este medio les permite desarrollar su capacidad crítica y argumentativa.

Los autores también mencionan que para los estudiantes es más motivador utilizar el teléfono móvil para aprender, por lo que ese mayor entusiasmo y sentimiento de libertad resulta en comentarios mejor formulados y con una base de análisis más profunda. Además, los autores demuestran que, lejos de interferir con el desarrollo del pensamiento crítico y la comprensión de un texto, los textismos o el lenguaje informal permiten más bien a las y los estudiantes interpretar mejor el mensaje de los textos.

Por lo tanto, es evidente que WhatsApp cuenta con numerosas ventajas que en conjunto promueven un mayor involucramiento de las y los estudiantes en su proceso de aprendizaje, por permitirles expresarse en un espacio seguro que fomenta su participación, y el desarrollo de sus competencias comunicativas y pensamiento crítico. Sin embargo, WhatsApp también presenta algunas desventajas, las cuales serán desarrolladas en el siguiente apartado.

## ***2.2. Desventajas de WhatsApp en la Educación***

### **2.2.1. Dificultades para un Uso Efectivo de la Herramienta.**

Entre las desventajas de WhatsApp, se encuentran las dificultades de los actores educativos para utilizar la herramienta de manera efectiva. Estas surgen por

la falta de competencias digitales en docentes, estudiantes, y padres de familia u otros cuidadores. Es por ello, que debe garantizarse esta formación en las escuelas, principalmente en las y los docentes para que después estos puedan formar a sus estudiantes, durante las clases, y a las familias, por medio de talleres. Como mencionan Colás et al. (2019, como se citó en Cascales et al., 2020), una formación real en TIC logra que las y los docentes puedan capacitar a sus estudiantes para que utilicen las herramientas digitales de manera crítica y responsable.

Esta formación no debe enfocarse solo en cómo usar la herramienta, puesto que se caería en un discurso tecnocratizado en el que se pensaría más en el medio que en los fines pedagógicos (Mateus, 2019), sino que debe orientar a cada docente a saber cómo integrar WhatsApp en su planificación curricular, y cómo enseñar a otros actores educativos a integrarla como herramienta de aprendizaje. Lamentablemente, la realidad es muy distinta a lo que se espera, puesto que Cascales et al. (2020) encontraron que las y los docentes de instituciones educativas públicas piensan que “el uso de WhatsApp debe ser enseñado por las familias, relegando dicha responsabilidad exclusivamente al contexto familiar” (p. 85).

Para impedir ello, Cascales et al. reconocen, en primer lugar, la importancia de una formación inicial docente de calidad que los capacite tanto en competencias digitales como en mejorar las relaciones con las familias, para que puedan atender a sus necesidades desde la escuela y no al revés. En segundo lugar, mencionan que debe concientizarse a las y los docentes para que incluyan a WhatsApp como contenido curricular, de manera que enseñen a sus estudiantes los peligros que puede generar un uso inadecuado de esta herramienta y les indiquen cómo utilizarla de la mejor manera. Sobre todo, porque algunos no lo hacen por desconocimiento o por no considerarlo su responsabilidad.

Sin embargo, una formación inicial de las y los docentes no es suficiente. Se requiere también de una formación continua para que se actualicen, ya que las TIC cambian constantemente a lo largo del tiempo. Por lo que, este problema debe ser directamente atendido por un programa holístico de formación que parta desde el Ministerio de Educación hacia las escuelas y que abarque a todos los actores en estas, incluyendo a las familias. De manera que, puedan aprovechar al máximo las ventajas que ofrece la herramienta para el proceso de enseñanza-aprendizaje, y que se

combata la brecha digital que, según Mateus (2019), implica no solo falta de equipamiento tecnológico, sino también la falta de competencias necesarias para poder apropiarse de estas.

Además, esta formación permitiría atender a lo indicado por Rahmadi (2020), con relación a que las y los estudiantes aún no se encuentran preparados para utilizar WhatsApp de manera autónoma, activa ni colaborativa en la escuela. Lo más preocupante es que en su estudio demuestra que las y los estudiantes usan la aplicación de manera activa en su vida cotidiana, pero de manera pasiva en su aprendizaje. Por lo que, es más que necesaria una formación en el uso pedagógico de las TIC y no solo en el uso generalizado de estas herramientas.

### **2.2.2. Daños en el Bienestar Socioemocional.**

Otra desventaja son los daños en el bienestar socioemocional. Como mencionan Escobar y Gómez (2020), las y los adolescentes que usan WhatsApp de manera inadecuada, pueden presentar ansiedad y problemas de personalidad. Además, los autores mencionan que un mal uso de las redes sociales puede causar bajas en el rendimiento académico; y que un mal uso del Internet puede ocasionarles un tiempo alterado de sueño, mayor distracción durante las horas de estudio, deficiencias en la interacción social, agresividad, depresión, entre otras. Por ello, mencionan que es importante el tiempo de uso de la aplicación, puesto que este influye en el bienestar psicológico de las y los estudiantes.

Suárez (2018) coincide con ellos, al mencionar que usar las TIC pedagógicamente no debe implicar estar el día entero conectado, puesto que de ser así podría atar a la persona más que fomentar su desarrollo. Además, menciona que algunos docentes muestran reticencia para usar la herramienta en el aula porque implica trabajar horas extras, por ejemplo, para responder dudas fuera del horario. En ese sentido, Raymond (2016, como se citó en Suárez, 2018) propone la implementación de un horario para el envío de mensajes, lo cual puede solucionar este problema no solo para los docentes, sino también para los estudiantes que sienten que es una carga el estar conectados todo el tiempo por las clases virtuales.

Finalmente, existen otros peligros de WhatsApp que pueden afectar a quienes la utilizan. Uno de estos es el ciberacoso, generalmente presentado en los grupos más

que en chat personal (Chan et al., 2020, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), el cual puede resultar muy peligroso para el bienestar socioemocional de las y los estudiantes. Sobre todo, considerando que durante la pandemia ha habido 341 casos en Perú, reportados en la plataforma SíseVe del Minedu (Andina, 2021). Otro peligro es la sobrecarga de información (Matthes et al., 2020, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), que puede ser muy común en la actualidad por la gran ola de información que se transmite rápidamente por los medios cada día, siendo WhatsApp uno de los principales.

### **2.2.3. Falta de Privacidad.**

A pesar de que WhatsApp cuenta con un cifrado de extremo a extremo para proteger los mensajes de sus usuarios (WhatsApp LLC, 2021), la aplicación aún manifiesta ciertas desventajas en cuanto a la privacidad. Como mencionan Merelo y Tricas (2013), la entrada a un grupo de WhatsApp requiere que cada persona revele parte de su información personal como su número de teléfono, lo que puede resultar incómodo tanto para docentes como para estudiantes. Más aún, porque al registrarse también se comparte la foto de perfil y, a veces, también los estados, que normalmente muestran parte de la vida privada de cada persona. Por lo que, no es algo que un docente quiera compartir con sus estudiantes o viceversa.

Por otro lado, Bansal y Joshi (2014) indican que la aplicación puede resultar algunas veces disruptiva para la vida familiar de las y los estudiantes, puesto que pueden recibir mensajes cuando están pasando un tiempo de calidad en familia. Esto coincide con lo mencionado por Han (2017), sobre que la sociedad actual presenta problemas para respetar, ya que se involucra más en el espacio personal de las personas, por lo que muchas veces lo privado y lo público se confunden. Para el autor, la manera de impedir ello es ofreciendo la distancia que cada persona merece para verdaderamente respetar su privacidad.

Es por ello que, como menciona Suárez (2018), WhatsApp mantiene solo cierta privacidad de sus usuarios y no la totalidad de esta. Por lo que, nuevamente se hace efectiva una de las normas de convivencia de Raymond (2016, como se citó en Suárez, 2018, p. 129), la del “respeto a la privacidad de los compañeros”, que podría ser generalizada al respeto de la privacidad del docente, del estudiante y de las familias que participan en estos grupos de WhatsApp. A pesar de que esta norma no

siempre se aplica, las personas manifiestan que sienten más privacidad en WhatsApp que en otras redes sociales (Suárez, 2018), por lo que, finalmente, el problema se ve minimizado por considerarse esta aplicación como el *mal menor*.

#### **2.2.4. Riesgos en la Ortografía y Gramática.**

Finalmente, WhatsApp presenta riesgos en la ortografía y la gramática, según Escobar y Gómez (2020). En su estudio, estos autores evidenciaron que el 95% de los textos escritos por las y los estudiantes en este medio presentaba algún error ortográfico, y que en el 100% de estos se utilizaron algunas palabras propias del lenguaje digital de WhatsApp. Algunos errores ortográficos que se suelen presentar en este medio son la duplicación de letras, el juntar palabras, la falta de tildes y mayúsculas, entre otros, según Vásquez et al. (2015, como se citó en Escobar y Gómez, 2020). Además, Escobar y Gómez mencionan que la aplicación ha generado que se olvide el uso de los mecanismos cohesivos.

En cuanto al lenguaje digital, los autores mencionan que consiste en decir mucho con menor cantidad de palabras para tener mayor facilidad al escribir, lo cual es común no solo en WhatsApp sino en todas las redes sociales. Si bien esto ha ocasionado que las y los estudiantes no mejoren en el uso del lenguaje estándar ni en la ortografía, según Del Barrio y Ruiz (2014, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), otros autores no lo consideran un problema. Por ejemplo, Gómez et al. (2018, como se citó en Escobar y Gómez, 2020) mencionan que no hay una relación negativa entre la ortografía y el uso de textismos.

Más aún existen autores que defienden el lenguaje digital y lo consideran provechoso para la formación de escritores. Karchmer (2019), menciona que los textos digitales poseen características propias que deben ser enseñadas a las y los estudiantes para formarlos como escritores y lectores del siglo XXI preparados para enfrentarse a este tipo de textos que poseen caminos diferentes para la comprensión, puesto que ya no son lineales como los libros impresos, sino que pueden contener hipervínculos o audios insertados que cambian la línea habitual de lectura. En este sentido, es indispensable incluir este lenguaje innovador como recurso didáctico en las aulas (Hunt et al., 2020, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), en vez de considerarlo como un impedimento para el aprendizaje.

Además, a pesar de que algunos docentes muestran reticencia por considerar ello como una mala influencia para el *uso correcto* del lenguaje (Suárez, 2018), se puede cuestionar qué es realmente un uso correcto de este, o si existe uno solo. Como se menciona en el Currículo Nacional de la Educación Básica Regular (Minedu, 2017), las y los estudiantes deben aprender a adecuarse a la situación comunicativa, lo cual implica que no existe una sola forma de usar el lenguaje, sino que este cambia según el contexto.

En este caso, el registro de WhatsApp es más informal que el de otros espacios, por lo que es lógico que el lenguaje digital no sea igual al estándar. Esto no significa que no deba enseñarse el lenguaje académico, sino que se debe valorar también el lenguaje que utilizan las y los estudiantes de manera cotidiana (Uccelli, 2020). Es evidente que, así se reconozcan por los docentes o no, los textismos ya son parte de la vida diaria de toda una sociedad, por lo que implica un cambio en el concepto de textos y de alfabetización (Rijlaarsdam et al., 2012) por parte de estos.

Es así como, en este capítulo, se han desarrollado las principales ventajas y desventajas de WhatsApp. En base a lo planteado a lo largo de este marco teórico, se considera que la herramienta puede ser muy provechosa para el aprendizaje, sobre todo para aquellas instituciones con recursos tecnológicos propios limitados, para las cuales WhatsApp se presenta como una alternativa viable que garantiza la educación. Siempre y cuando la aplicación sea utilizada de manera ética, responsable, y con respeto al bienestar socioemocional de los demás usuarios, esta será de mucha utilidad para crear espacios educativos amigables que facilitarán la interacción entre los actores educativos y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Parte II: Diseño Metodológico**

### **Capítulo 1: Diseño Metodológico de la Investigación**

#### ***1.1. Enfoque y tipo de investigación***

La investigación presenta un enfoque cualitativo, puesto que esta busca comprender y describir fenómenos específicos, a partir de la percepción de los propios sujetos que participan en ellos (Guerrero, 2016). Este enfoque permite, según Schenke y Pérez (2018), comprender un contexto determinado, identificando los significados que le otorgan los participantes de este contexto a su propia experiencia

social; es decir, sus percepciones. Asimismo, resaltan que este enfoque presenta un diseño flexible, pero también una rigurosidad en cuanto a la estructura, lo que le otorga validez al estudio.

En cuanto al nivel de la investigación, se ha optado por realizar una investigación descriptiva, puesto que, tal como sostiene Niño (2011), esta se enfoca en describir una realidad o partes de ella, así como las relaciones que se pueden establecer entre los objetos dentro de ella. En este sentido, la presente tesis busca describir a profundidad una realidad determinada, desde la mirada de las o los docentes que participan de ella. Por otro lado, Bhushan y Alok (2014) agregan que, en el nivel descriptivo, el investigador no influye en las variables, lo cual responde al presente estudio, ya que no se modificará la realidad, sino que esta será estudiada a partir de las experiencias descritas por las y los informantes.

## **1.2. Planteamiento y problema de la investigación**

La presente investigación busca responder a la pregunta: *¿Cuáles son las percepciones que tienen las y los docentes del nivel primario de una institución pública de Lima Metropolitana sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia?*

Para responder a la pregunta, se ha planteado un objetivo general:

- Analizar las percepciones que tienen las y los docentes del nivel primario de una institución educativa pública de Lima Metropolitana sobre WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia.

Asimismo, para lograr el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir el uso que las y los docentes le dan a WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia
- Identificar las ventajas y desventajas que las y los docentes encuentran en WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia

## **1.3. Categorías de la investigación**

Las categorías de análisis que se han establecido son dos, una por cada objetivo específico respectivamente. Cada categoría cuenta con dos subcategorías, las cuales se pueden visualizar en la siguiente tabla.

**Tabla N°2.**

*Clasificación categorías y subcategorías*

Categorías	Subcategorías
WhatsApp como herramienta educativa	Concepción de WhatsApp como red social y TIC
	WhatsApp en el ámbito educativo
Ventajas y desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa	Ventajas de WhatsApp en la educación
	Desventajas de WhatsApp en la educación

#### **1.4. Fuentes informantes de la investigación**

La fuente de la cual se obtendrá la información en este estudio serán 6 docentes que trabajan bajo la modalidad de unidocencia en el nivel de primaria, quienes laboran a tiempo completo en la IE 1086 Jesús Redentor, de gestión pública, de Lima Metropolitana. Se ha elegido este número de docentes para poder obtener información de cada grado del nivel primario, ya que cada informante será docente de un grado diferente.

Además, se considera que 6 informantes es una cantidad prudente que permitirá terminar la recolección de información en el tiempo establecido para esta etapa de la investigación. Si bien se tiene previsto este número de informantes, se está tomando en consideración que este puede variar durante el proceso, puesto que los estudios cualitativos son abiertos a modificaciones (Osorio, 2016), siempre y cuando estas modificaciones respondan efectivamente a los imprevistos surgidos en el contexto y no afecten los objetivos propuestos.

Como menciona Osorio (2016), los informantes son los ejes principales de los estudios cualitativos, puesto que sus percepciones del fenómeno de estudio serán la

base del posterior análisis, por lo que, es importante seleccionarlos con cautela. Por ello, se seleccionará a un docente por grado de primaria, como se mencionó anteriormente, para un análisis diverso. Para la selección de los informantes se tomaron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se explicarán a continuación. Primero, que la o el docente haya utilizado WhatsApp en la modalidad de educación a distancia, ya sea mediante un grupo de chat, videollamadas o llamadas, para comunicarse con los estudiantes o padres de familia, o para brindar clases.

Segundo, que él o ella haya sido tutor del salón en el que enseñaba cuando utilizaba WhatsApp en la modalidad de educación a distancia, puesto que esa función le habrá permitido tener contacto no solo con las y los estudiantes, sino también con sus padres o cuidadores, lo cual permitirá que en las entrevistas se pueda abarcar también los aspectos relacionales con estos actores educativos. Además, que haya sido tutor del aula implica que tuvo un contacto directo y frecuente con sus estudiantes con el uso de esta aplicación, por lo que permitirá la obtención de mayor data para el estudio. Estos criterios se detallan en una tabla con las características de cada informante (Ver anexo 1).

### ***1.5. Técnicas e instrumentos de recojo de la información***

Se ha seleccionado como técnica de recolección de la información, la entrevista semiestructurada, y como instrumento, una guía de entrevista (Ver anexo 3). Según Díaz et al. (2013), la entrevista es una técnica que permite recabar información a través de una conversación entre el investigador y los o las informantes. Se ha considerado el uso de la entrevista como la técnica más adecuada para recabar las percepciones de las y los docentes, puesto que la información obtenida a través de esta es superior a la que se puede obtener a partir de respuestas escritas, tanto así que permite recabar información confidencial, según López y Sandoval (2016). Según estos autores, la entrevista facilita la recolección de la información y permite orientar la investigación.

Asimismo, señalan que la entrevista semiestructurada es adaptable a las particularidades de los o las informantes, y a las distintas situaciones en las que se efectúe la entrevista. Es así que, permite profundizar en temas de interés; y tener cierto grado de flexibilidad en cuanto al orden y realización de la entrevista (Bernal,

2010). Por lo que, se puede repreguntar para poder ahondar o esclarecer alguna de las respuestas (López y Sandoval, 2016), y así no tergiversar la información. Debido a ello, la entrevista ha sido considerada la técnica más pertinente para esta investigación, la cual ha sido diseñada en función de la elaboración de una matriz de coherencia de este estudio (Ver anexo 3). Esta entrevista será grabada para poder ser transcrita posteriormente y facilitar el análisis de la información.

### ***1.6. Procedimiento para la organización, procesamiento y análisis de la información***

Para Díaz et al. (2016), la organización de la información implica el almacenamiento, codificación y recuperación de esta. Por ello, se registrarán las respuestas de las entrevistas por medio de una grabación de audio, ya sea por celular, si la entrevista se realiza presencial, o por Zoom, si esta se realiza de manera virtual. Tanto estos audios como las transcripciones de las entrevistas serán archivadas en una carpeta compartida en línea (Google Drive). Luego, se clasificará la información de las transcripciones en matrices de recojo de información (Ver anexos 7 y 9). En relación con la codificación, se etiquetarán las respuestas por medio de códigos en matrices (Ver anexos 6 y 8), para encontrarlas más fácilmente al momento del análisis.

En cuanto a la recuperación de la información, esta podrá visualizarse en matrices, como se mencionó anteriormente, lo cual es sugerido por los autores para el vaciado de información. Según los autores, el registro y clasificación de la data por medio de estos instrumentos permite una lectura objetiva de esta que, a su vez, permite que el análisis verdaderamente refleje las percepciones de las personas entrevistadas. Como mencionan los autores, en la etapa de análisis se describen e interpretan los hallazgos para dar respuesta a la pregunta de investigación, por lo que este se hará rigurosamente, de manera que pueda dar a conocer las percepciones del uso, y las ventajas y desventajas, que las docentes entrevistadas ofrecen a WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia.

### ***1.7. Procedimiento para asegurar la ética de la investigación***

En cuanto a los principios éticos de la investigación, se ha considerado el Reglamento del Comité de Ética de la Investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2016) como base para el presente estudio. En ese sentido, se ha

considerado el principio de respeto por las personas, lo cual implica que su participación sea voluntaria y que tengan información clara de qué consiste la entrevista que se les va a realizar, previamente a esta. Para ello, se coordinará con las autoridades de la escuela para obtener el permiso de todas las docentes, siguiendo el protocolo de consentimiento informado para participantes (Ver Anexo 5).

Por otro lado, se respetará el principio de beneficencia y no maleficencia. Es así que, se garantizará en todo momento el bienestar de los informantes y de terceros que pudieran estar implicados. Así como, el criterio de confidencialidad, mediante el cual los informantes serán cubiertos por el anonimato. Además, se respetará el principio de justicia, el cual implica prácticas equitativas que no den lugar a acciones sesgadas hacia algunos informantes por sobre otros. Finalmente, los principios de integridad científica y responsabilidad, por medio de los cuales se obtendrá la data de manera honesta y se asegurará que la investigación no genere un impacto social negativo. Al contrario, se buscará que esta sea un aporte a nuestra sociedad.

### **Parte III: Análisis e Interpretación de Resultados**

#### **Capítulo 1: Análisis e Interpretación de Resultados**

##### **1.1. Concepción de WhatsApp**

En el presente capítulo, se describen los resultados obtenidos a partir de las entrevistas. Los hallazgos de la entrevista, previamente organizados en una matriz (Ver anexo 6), se presentan a la luz de fuentes actualizadas que permiten una interpretación adecuada de la información recabada. En este sentido, se comparten las experiencias y percepciones de las 6 docentes de primaria entrevistadas sobre lo que fue para ellas el utilizar WhatsApp, durante la pandemia, como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una escuela pública de Lima Metropolitana.

En principio, se observa un consenso en la definición que ofrecen a WhatsApp, puesto que 5 de 6 docentes consideran que permite la *comunicación*. Tanto en el área laboral, con sus estudiantes y las familias, en lo cual concuerdan las seis docentes; como en el área personal, con sus propias amistades o familiares, lo cual es mencionado por tres de ellas. Asimismo, para dos, WhatsApp es una red social, mientras que, para otras tres, es una herramienta. Para una de las docentes, es

específicamente una *herramienta social*, puesto que permite la interacción con otros, mientras que, para las otras dos, es una herramienta de comunicación inmediata o en tiempo real que permite recibir y mandar información rápidamente.

En este sentido, se observa que la definición de WhatsApp de las docentes coincide con Suárez (2015), Ashiyan y Salehi (2016), y Mawarni (2020) en cuanto a su capacidad para mantener la comunicación. Asimismo, concuerdan con Ashiyan y Salehi (2016), Suárez (2018) y Cascales et al. (2020), quienes la definen como una red social. También, corresponde a la definición que ofrece la misma compañía WhatsApp LLC (2022): una aplicación de mensajería rápida e instantánea que permite estar en contacto con amigos, familiares y compañeros de trabajo; y con el estudio de Rahmadi (2020) que indica que WhatsApp permite a sus usuarios mantenerse en contacto con familiares, amigos y compañeros de trabajo.

Algo que llama la atención en las definiciones de las docentes es que una de ellas describe a la aplicación como un *desafío*, en referencia a lo retador que fue para ella adaptarse a utilizar WhatsApp como medio laboral en la pandemia. Esto muestra una contrariedad con el estudio de Bouhnik y Deshen (2014), donde los docentes mencionaban que preferían WhatsApp en comparación a otras redes sociales, en la educación, por su simplicidad. Se puede interpretar, entonces, que para la docente WhatsApp era una herramienta relativamente desconocida y que, al no haber recibido una capacitación formal en el uso de esta herramienta, tuvo que trabajar intuitivamente con ella; es decir, aprender autónomamente sus funcionalidades en la práctica, y que, por ello, le parecía un reto.

Sin embargo, la misma docente indica que al final se convirtió en su gran aliado. A partir de ello, se puede inferir que en la práctica la docente perdió el temor por utilizar esta nueva herramienta y se volvió más funcional para ella. El sentir gusto por utilizarla hizo que finalmente adorara WhatsApp durante el primer año de pandemia, como ella misma menciona, al convertirse esta en su *aula virtual* en ese tiempo. Otra docente menciona que fue lo que “tuvimos a la mano [...] lo que nos salvó. Fue lo mejor para ese momento” [DTE03-WED-01]. Por lo que, en la siguiente pregunta se observan de manera más detallada las semejanzas y diferencias entre el uso que daban a WhatsApp, las docentes, antes y desde que ocurrió la pandemia.

Para dos docentes, la semejanza es que siempre se usó y se continúa usando para la comunicación. Sin embargo, todas concuerdan en que antes no la utilizaban en el área laboral; es decir, como herramienta educativa, sino más que nada para comunicarse con sus amigos y familiares. Por ello, dos docentes mencionan que antes valoraban más la herramienta porque “lamentablemente, después de la pandemia [...] ha sido muy saturado” [DTE02-WED-02], ya que han tenido que responder mensajes durante todo el día y estos se han cuadruplicado a comparación de los mensajes que recibían antes de la COVID-19. Además de que muchas veces estos mensajes eran tristes por la situación que acontecía, lo cual hacía “imposible [...] no comunicarse con el padre de familia” [DTE05-WED-02].

En síntesis, “después de la pandemia, ya el WhatsApp se convirtió en un medio de comunicación entre el padre y yo, entre el alumno y yo” [DTE06-WED-02]. Esta situación generó numerosas desventajas para las docentes, las cuales serán desarrolladas posteriormente. No obstante, la situación permite visualizar la teoría ecológica de los medios de Postman, quien explicaba que la introducción de un nuevo medio en un sistema relacional es como una gota de tinta en un líquido; es decir, pinta o influye en todo el sistema (como se citó en Scolari, 2015), como se evidencia en el cambio en la dinámica entre las docentes y los otros actores educativos en WhatsApp.

Por otro lado, en relación con las herramientas que utilizaron las docentes para garantizar la educación a distancia, es notorio que hubo diversidad. Como se puede observar en la Figura 1, principalmente se utilizaron las plataformas de videoconferencia, aparte de WhatsApp. Solo una docente mencionó que no utilizó WhatsApp en ningún momento para realizar una sesión de aprendizaje, puesto que prefería la interacción en vivo por medio de otras plataformas de videoconferencia. No obstante, utilizó WhatsApp para el envío de materiales educativos y para la comunicación con sus estudiantes y las familias.

### **Figura 1.**

*Herramientas utilizadas por las docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia*



Según Ardini et al. (2020), las videoconferencias se presentaron en la pandemia como complemento a las aulas virtuales para el dictado sincrónico de clases, como sucedió en el caso de las docentes, en donde aplicaciones como Zoom o Google Meet fueron el complemento de WhatsApp y Google Classroom, aplicaciones que asumían el rol de aulas virtuales en esta institución educativa. Asimismo, los autores mencionan que las videoconferencias favorecen la interacción directa con las y los estudiantes, por lo que se observa una similitud con lo mencionado por una de las docentes que, por esta razón, utilizaba las videoconferencias en vez de WhatsApp para las clases sincrónicas.

Por otro lado, en la misma línea de las herramientas que utilizaron las docentes, se observa que una de ellas concibe a WhatsApp como una herramienta anticuada a comparación de otras. Esto se evidencia en que, para ella es impensable que algunas de sus colegas hayan terminado el primer año de pandemia utilizando WhatsApp como herramienta principal para el aprendizaje. En sus palabras, WhatsApp es de “los tiempos de la prehistoria” [DTE03-WED-03] y dejarla para utilizar otras herramientas significó para ella pasar “de cavernícola, hasta asomar las narices por la tecnología” [DTE03-WED-03]. Este comentario nos ofrece una perspectiva bastante crítica de WhatsApp, ya que al utilizar la palabra “cavernícola” la docente hace referencia a WhatsApp como una herramienta muy básica, y no tan efectiva o moderna como otras.

Esto se asemeja a lo comentado por otra docente, que menciona que “el WhatsApp fue muy importante en su tiempo” [DTE04-WED-03] y que; sin embargo, fue después desplazado por Google Meet, que se convirtió en más importante. Ambas

docentes consideran que WhatsApp era importante en su momento, pero que luego encontraron herramientas más efectivas para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ejemplo, las de videoconferencia que les permitían ver a todos sus estudiantes de manera simultánea, desventaja de WhatsApp que es señalada por las docentes y que será desarrollada en un apartado siguiente.

Sin embargo, a pesar de la concepción de WhatsApp como medio obsoleto por algunas docentes, tres de ellas la consideran como la más importante entre las herramientas que utilizaron en la pandemia para la educación. La primera, equipara su importancia con la de Zoom y menciona que ambas fueron básicas; la segunda, indica que fue la principal herramienta porque era la que todos tenían; y la tercera, que lo fue solo en el 2020 porque en el 2021 la principal fue Google Meet. Las docentes que no seleccionaron a WhatsApp como principal, eligieron otras herramientas como las pizarras virtuales y las plataformas de videoconferencia como Zoom o Google Meet, a excepción de una que respondió que todas ayudaron porque en conjunto “hicieron un buen engranaje” [DTE05-WED-03].

En cuanto a la formación de docentes y estudiantes sobre cómo utilizar WhatsApp de manera pedagógica, el total de docentes afirma no haber recibido esta formación e indica que sus estudiantes, los padres y las madres de familia, y otros cuidadores tampoco la recibieron. La razón por la cual no la recibieron fue que en las capacitaciones sobre las TIC que les dieron en la escuela, y que encontraron en la plataforma PerúEduca, no se encontraba ninguna sobre WhatsApp en específico. Una de las docentes no pudo asistir tampoco a estas capacitaciones y otra menciona que hubiera sido interesante recibirlas porque “hay cosas que a veces uno no sabe y siempre se aprende” [DTE06-WED-05].

Las docentes también indican que ellas solas tuvieron que aprender a utilizar WhatsApp en el ámbito educativo y utilizan palabras como “autodidacta” y “según mi propio criterio”. De la misma manera, mencionan que sus estudiantes solo siguieron lo que ellas les indicaban o lo que descubrían en la práctica. No obstante, en cuanto a los padres y madres de familia, una docente mencionó que ella sabía que manejaban muy bien la herramienta y que les agradaba porque constantemente la usaban, por lo que da a entender que a los cuidadores no les costó mucho el utilizar WhatsApp como herramienta educativa, a comparación de docentes y estudiantes.

Las respuestas coinciden, en parte, con lo mencionado por Cascales et al. (2020), quienes aseguran que las y los docentes de instituciones educativas públicas piensan que “el uso de WhatsApp debe ser enseñado por las familias, relegando dicha responsabilidad exclusivamente al contexto familiar” (p. 85). Si bien las docentes no relegan la responsabilidad directamente, solo una de ellas considera que sería interesante que la escuela brinde esta formación.

La falta de preocupación de las docentes en que la escuela brinde capacitación en el uso de WhatsApp puede deberse a diversos factores. En primer lugar, al poco tiempo que poseían para recibirla y para ofrecerla a sus estudiantes, considerando la carga laboral y el trabajo extra que tenían de responder mensajes fuera del horario laboral. En segundo lugar, a la falta de seguridad en sí mismas para ofrecer una capacitación a sus estudiantes si la escuela lo solicitaba, considerando que, en ocasiones, las generaciones mayores se consideran a sí mismas inexpertas en el uso de redes o TIC como WhatsApp a comparación de sus estudiantes.

Como mencionan Gonzáles y Martínez (2017), existe una brecha digital en el acceso a las TIC entre los “nativos digitales”, concepto muy discutido que los autores definen como personas que han estado rodeados de los medios digitales desde su nacimiento, y los “inmigrantes digitales” que, al contrario, nacieron en una época donde la comunicación era muy limitada, por lo que están acostumbrados en mayor medida a una interacción presencial. Estos últimos han vivido sin estos medios en algún momento de su vida, por lo que adaptarse a la rapidez de la novedad en las TIC puede ser un reto continuo para ellos. En este sentido es entendible que las docentes pudieran sentirse inexpertas para brindar una capacitación del uso de WhatsApp a “nativos digitales”; es decir, a sus estudiantes.

En tercer lugar, la falta de preocupación de las docentes en que la escuela brinde capacitación en el uso de WhatsApp puede deberse a la falta de credibilidad en que WhatsApp podía tener un potencial mayor o ser útil para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Sin embargo, esto puede deberse a que, al inicio, no conocían los beneficios de esta herramienta para la educación y, por ello, solo la percibían como una herramienta de comunicación social. Como mencionan Parra, Gómez y Pintor (2015), si los docentes conocieran los beneficios de las TIC, entonces se animarían a utilizarlas. En cuarto lugar, puede deberse a la creencia de que

WhatsApp se iba a utilizar de manera temporal, por lo que recibir una formación que solo les generaría un beneficio efímero representaba una pérdida de tiempo.

Asimismo, las demás docentes manifiestan que sus estudiantes aprendieron por sí solos. Una de ellas también señala que no los orientó porque ellos ya “estaban habituados a comunicarse” [DTE03-WED-05]. Respecto a este último punto, si bien autores como Rahmadi (2020) consideran que las y los estudiantes aún no se encuentran preparados para utilizar WhatsApp de manera autónoma, activa ni colaborativa para el aprendizaje en la escuela, las docentes no manifiestan que sus estudiantes hayan tenido dificultades usando WhatsApp sin haber recibido capacitación por parte de ellas al respecto. En este sentido, se puede interpretar que WhatsApp es una herramienta bastante intuitiva que puede ser aprendida y usada eficazmente de manera autónoma; es decir, sin requerir de una formación previa.

No obstante, Cascales et al. (2020) mencionan que es importante, como parte del desarrollo de la competencia digital en Primaria, que las y los docentes ofrezcan una formación a sus estudiantes sobre la herramienta digital que utilizan en clases. En el estudio de Cascales et al., algunos docentes mencionan que abordan WhatsApp como contenido curricular en el aula, lo que les permite discutir con sus estudiantes los riesgos de un uso inadecuado de WhatsApp, así como enseñarles las funciones básicas de la herramienta. Ambas directrices son esenciales para que el uso de WhatsApp sea realmente efectivo y logre generar un ambiente de aprendizaje digital armónico en el que se respeten las normas de convivencia del aula, cuestión que se desarrollará más adelante.

## **1.2. WhatsApp en el Ámbito Educativo**

### **1.2.1. WhatsApp en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.**

En relación con el uso que le dieron las docentes a WhatsApp como herramienta educativa, se observa que utilizaron diversas funciones de la aplicación para garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia. La más utilizada fue la creación de grupos, la cual permite el envío de materiales de aprendizaje, así como el intercambio de ideas (Bansal y Joshi, 2014; Ashiyan y Salehi, 2016; Suárez, 2018; Rahmadi, 2020). Ashiyan y Salehi (2016) mencionan que también permiten a las y los docentes ejecutar actividades de aprendizaje; comunicarse con sus estudiantes; y a

estos últimos les permite comunicarse con su docente y compañeros, así como trabajar colaborativamente. Bansal y Joshi (2014), y Suárez (2018) agregan que estos posibilitan al docente clarificar las dudas sobre alguna tarea o tema trabajado.

A partir de la información recogida en las entrevistas, se pudo constatar que el total de docentes tenía un grupo de WhatsApp con sus estudiantes o con los padres y madres de familia. Algunas, por contar con estudiantes de muy corta edad (1° y 2° grado), mantenían un contacto con los padres, madres de familia o cuidadores mayormente; sin embargo, el grupo también servía para que participaran las y los estudiantes, solo que estos dependían de sus padres para poder interactuar en los grupos, ya que los celulares no eran suyos o no poseían aún la autonomía suficiente para usar WhatsApp por sí solos.

Además, dos docentes contaban con otros grupos aparte del general. Estos otros les servían para realizar un seguimiento particular a algunos estudiantes que presentaban dificultades para conectarse a la hora de clases o que se encontraban más atrasados en su aprendizaje a comparación del resto de sus compañeros. Asimismo, les permitían organizar videollamadas con solo algunos de ellos y fomentar la participación en estudiantes que no solían interactuar en el grupo general. Este aspecto se profundizará en párrafos posteriores relacionados a la evaluación de los aprendizajes. Por otra parte, todas las docentes manifestaron ser administradoras de los grupos y también haberlos creado, a excepción de una que contó con la ayuda de una mamá para crear el grupo, quien luego le cedió la administración de este.

En cuanto a si el grupo general era abierto o cerrado, solo una docente manifiesta haberlo cerrado desde el comienzo, puesto que prefería una atención más personalizada, por lo que se comunicaba individualmente con cada estudiante o padre de familia, y solo utilizaba el grupo general para enviar anuncios o actividades. Como mencionan Escobar y Gómez (2020), WhatsApp permite esta relación más personalizada entre estudiantes y docente por el discurso más informal que se suele utilizar en estos medios y que es más cercano a los discentes. Esto fomenta, a su vez, un aprendizaje más personalizado (Suárez, 2018).

En el mismo orden de ideas, dos docentes manifiestan haber cerrado sus grupos de WhatsApp, pero haberlos tenido abiertos al principio, lo cual evidencia que sabían o aprendieron a utilizar efectivamente la función de grupos de WhatsApp con

finés educativos. Una de ellas lo cerró porque algunos padres usaban el grupo para publicitar sus emprendimientos, por lo que este no estaba cumpliendo su función. No obstante, a otra docente le ocurrió la misma situación, pero no cerró el grupo, solo aclaró las normas para que la situación no se repita. Por otro lado, una docente solo lo cerraba cuando quería dar una información importante y que no interrumpieran el aviso con muchos mensajes.

Además, 5 de 6 docentes señalan que sus estudiantes se conectaban de manera sincrónica y asincrónica cuando utilizaban el grupo WhatsApp como principal entorno de aprendizaje. Así pues, había momentos en que las y los estudiantes se conectaban en tiempo real para el desarrollo de clases que ha sido descrito en párrafos anteriores, y otros momentos en que se conectaban solo para el envío de evidencias de aprendizaje, las cuales podían ser enviadas en este grupo o de manera privada. Solo una docente señala que utilizó todo el tiempo WhatsApp de manera asincrónica, ya que solo mandaba por ahí los enlaces de Zoom o Google Meet, y recibía por ese medio las evidencias, pero nunca estuvieron conectados sus estudiantes en tiempo real con ella por WhatsApp.

Por otro lado, otras funciones de la herramienta también utilizadas por el total de docentes fueron el envío de archivos o enlaces de archivos, y stickers. En cuanto a los archivos, estos solían ser diapositivas y dos docentes también enviaban fichas por WhatsApp. Asimismo, 4 de 6 docentes utilizaban audios y 3 de 6 enviaban videos a sus estudiantes. Esto coincide con lo indicado por Bouhnik y Deshen (2014), quienes mencionan que “WhatsApp permite la transferencia fácil y rápida de enlaces a materiales de estudio, a diferencia de cualquier otra tecnología, que a menudo no funcionan, u otras formas de comunicación que los estudiantes simplemente no usan después del horario escolar” (p. 227).

Asimismo, los emojis fueron utilizados por la mitad de las docentes entrevistadas. Una de ellas indica que permitían una relación más cercana con el estudiante y otra docente indica que el emoji que más utilizaba era el de los aplausos. Por lo tanto, se observa que la función de los stickers y emojis en este medio era, sobre todo, el de felicitar al estudiante, tanto los aplausos como los stickers con frases de felicitaciones buscaban motivar, pero también calificar los trabajos o las respuestas de las y los estudiantes.

Por último, dos docentes realizaban videollamadas con sus estudiantes. Una de las docentes que no utilizó las videollamadas de WhatsApp menciona que no le parecen útiles para el ámbito educativo, sino solo para el social, por ejemplo, para videollamar a sus familiares. Cabe resaltar que la docente mencionada utilizó las plataformas de videoconferencia desde el inicio de la pandemia, por lo que, la función de videollamada de WhatsApp le era obsoleta. Sin embargo, para Munir et al. (2021), las videollamadas de WhatsApp pueden ser efectivas para el aprendizaje, al permitir que las y los estudiantes puedan debatir entre ellos y con sus docentes en línea. Asimismo, una docente utilizaba la opción de WhatsApp de edición de imágenes, para pedirle a sus estudiantes que relacionaran conceptos.

Asimismo, cabe resaltar que otras funciones de WhatsApp, que pudieron haber sido aprovechadas creativamente por las docentes, no fueron utilizadas por ninguna de ellas. Por ejemplo, WhatsApp Negocios, no era conocida por ninguna docente, lo cual puede haber sido una consecuencia de la falta de capacitación en esta herramienta. WhatsApp Negocios hubiera sido muy útil para las docentes, puesto que ofrece diversas herramientas especiales como catálogo, herramientas de mensajería, etiquetas, entre otras (WhatsApp LLC, 2022) que podrían ser adaptadas para usarse pedagógicamente. En primer lugar, la herramienta catálogo les hubiera permitido colocar fichas en PDF en sus propios perfiles, semanal o mensualmente, de manera que no tuvieran que enviarlas diariamente a ningún grupo.

En segundo lugar, podrían haber realizado evaluaciones sumativas con respuestas para marcar que se permiten gracias a las herramientas de mensajería, las cuales cuentan con plantillas de preguntas y opciones de respuesta predeterminadas. En tercer lugar, podrían haber usado las etiquetas para organizar las conversaciones con sus estudiantes como “pendientes” si faltaba revisar alguna evidencia o enviar algo al estudiante, o “revisado” para saber que ya habían corregido la evidencia. En efecto, es evidente que el potencial educativo de esta función es bastante alto y, lamentablemente, la omisión de capacitaciones no permitió a las docentes conocerlo ni utilizarlo para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje por WhatsApp.

Como se mencionó anteriormente, las docentes utilizaban diapositivas para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por medio de WhatsApp, por lo que las

clases consistían en que las y los estudiantes leyeran la información que se encontraba en ellas y fueran realizando las actividades que les asignaban las docentes. Sin embargo, el desarrollo de las clases dependía mucho de la metodología de cada docente. Por ejemplo, dos de ellas hacían preguntas en el chat grupal para que sus estudiantes las respondieran, por medio de mensajes o audios. Estos casos son similares a los mencionados por Enyama et al. (2021), de docentes que dictaban la lección por medio de audios de WhatsApp e iban realizando preguntas a sus estudiantes por ese mismo medio.

Otras dos docentes solicitaban el envío de evidencias a partir de lo visto en las diapositivas. Una de ellas, que tenía cerrado el grupo de WhatsApp general, enviaba pasos sencillos a sus estudiantes, para que supieran cómo tendrían que realizar el producto a partir de los materiales revisados, y ellos se lo enviaban por chat personal. Asimismo, dos docentes empezaban recordando las normas de convivencia en el grupo antes de pasar las diapositivas; y una docente grababa su mano resolviendo ejercicios y mandaba al grupo estos videos, solicitando a sus estudiantes que también le enviaran videos resolviéndolos.

En este sentido, WhatsApp se utilizó por las docentes como una plataforma para enviar recursos educativos o consignas para sus estudiantes, de manera que estos también enviaran por ese medio sus evidencias. Según Bogantes (2015), para evaluar el aprendizaje a distancia no es suficiente recolectar evidencias de lo que el estudiante logró memorizar, sino que esta evaluación debe centrarse en el estudiante; es decir, en el desarrollo de sus competencias. Por lo tanto, la funcionalidad de WhatsApp para recibir las evidencias de las y los estudiantes no demuestra por sí mismo que estos hayan aprendido con el uso de esta herramienta. El aprendizaje dependerá de lo significativo que sea el producto o la actividad para las y los estudiantes.

Por ejemplo, es muy distinto realizar preguntas literales por medio del chat grupal de WhatsApp, a promover en este un intercambio de ideas en base al análisis de un texto. En este último caso, las funcionalidades de WhatsApp como audios, envío de imágenes o reacciones (stickers y emojis), sí fomentarían el desarrollo del pensamiento crítico en las y los estudiantes, así como el desarrollo de una competencia, en este caso la comunicativa. Además, es importante reconocer que no

necesariamente el envío de tareas asegura que estas hayan sido elaboradas por el propio estudiante y, por lo tanto, que este haya aprendido, como se profundizará en párrafos posteriores.

Sin embargo, el envío o alojamiento de recursos diversos sí puede ser un factor positivo para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Como menciona Suárez (2018), una ventaja educativa de WhatsApp es la accesibilidad a recursos formativos en diversos formatos y la apertura de un espacio para intercambiar ideas, que es lo que mencionaban las docentes en cuanto al envío de diapositivas o videos, y el espacio para preguntas y respuestas en el grupo de WhatsApp. Esto también coincide con Chávez y Gutiérrez (2015, como se citó en Suárez, 2018), quienes mencionan el envío de diferentes materiales multimedia y textos como un beneficio pedagógico de WhatsApp para los actores educativos.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, una docente no realizó en ningún momento una sesión de aprendizaje por WhatsApp porque no consideraba que esto fuera efectivo. En sus palabras, “a qué llamamos una clase por WhatsApp [...] hacemos una videollamada, pero ¿eso es una clase? ¿a eso lo llamamos clase?” [DTE06-WED-07]. Este es un caso particular, a diferencia de las otras docentes que utilizaron únicamente WhatsApp como medio para sus sesiones de aprendizaje durante los primeros meses de la pandemia y que recién utilizaron plataformas de videoconferencia, a la par, como Google Meet o Zoom, a partir del segundo mes en adelante para realizar sus sesiones de aprendizaje.

Actualmente, ninguna de las docentes utiliza WhatsApp para enseñar. Sin embargo, continúan utilizando la aplicación como medio de comunicación con los padres, madres de familia y otros cuidadores. A pesar de ello, la mitad de las docentes entrevistadas señala que ahora tiene el grupo de WhatsApp cerrado; es decir, que solo ellas pueden escribir mensajes, por lo que es evidente que solo utilizan estos grupos para enviar comunicados o anuncios, mas no para interactuar.

En este sentido, se observa la utilidad de WhatsApp, hasta en la modalidad presencial, como medio de comunicación entre las docentes y las familias. Como mencionan Wasserman y Zwebner (2017), “en contraste con métodos de comunicación antiguos que consistían en pasar el mensaje a través del estudiante,

donde los padres no siempre recibían el mensaje, hoy estos se envían por WhatsApp y todos son actualizados inmediatamente” (p.10).

Sin embargo, los autores también mencionan que estos grupos con los padres pueden tener efectos negativos como la pérdida de control del grupo por parte del docente y que a veces los padres lo utilicen en contra del profesor. Esto es mencionado por una de las docentes que también cerró el grupo porque una madre de familia la ofendió en este y temía que los demás padres se dejaran influenciar por ella y también colocaran comentarios negativos hacia ella en el grupo de WhatsApp.

Por lo que, se puede observar el cambio en las relaciones entre los actores educativos en este medio, ya que el rol de administrador del grupo de WhatsApp ofrece al docente un tipo de poder para controlar el espacio no solo en donde están sus estudiantes, sino también los padres de familia. Esto dista mucho de los escenarios presenciales en donde las y los docentes suelen tener un rol más pasivo frente a los grupos de padres, sobre todo en casos como el mencionado donde hay algún tipo de reclamo. Como se mencionó anteriormente, esto puede deberse a la teoría ecológica de los medios (Scolari, 2015), en donde el cambio en las interacciones es sistemático y tiene efectos notorios, los cuales, en este caso, ofrecen la ventaja de “control” al docente, a comparación de la presencialidad.

En otro orden de ideas, una de las preguntas más importantes de la investigación fue: “¿Considera usted que con el uso de WhatsApp sus estudiantes aprendían?” la cual tuvo como respuesta principal que WhatsApp presenta una limitación muy grande para el logro de los aprendizajes. Por ello, algunas docentes mencionan que definitivamente no era igual a la presencialidad. Como menciona una docente, si en la presencialidad ella lograba que sus estudiantes aprendieran hasta la letra “D”; es decir, “A”, “B”, “C” y “D”, en WhatsApp tenía que ajustar ello porque “no llegaban hasta la D, pero sí hasta la C. [...] Es lo básico que ellos necesitaban” [DTE02-WED-10].

Si bien esto se podría interpretar como una desventaja porque WhatsApp no permitía el logro completo de los aprendizajes, en el marco de la pandemia, en donde la virtualidad tuvo que implementarse de manera radical, es realmente comprensible que las competencias no se hayan desarrollado por completo. La idea de que las y los estudiantes llegaran al nivel esperado era totalmente inviable en escenarios como el

de esta escuela en donde no contaban con los recursos necesarios, ni con una formación previa en el uso de WhatsApp. Por lo que, aprender hasta la “C” equivaldría a un nivel casi completo de la competencia, lo cual es en realidad positivo y muestra que WhatsApp si permitió el desarrollo de las competencias básicas en las y los estudiantes de las docentes entrevistadas.

Asimismo, muestra también un trabajo realmente arduo por parte de las docentes para haber adaptado su proceso de enseñanza a una herramienta originalmente creada para socializar. Sobre todo, considerando que ellas tampoco habían recibido una formación previa sobre cómo utilizar esta herramienta para el proceso educativo, ni de cómo adaptar los materiales que necesitaran para hacerlos más accesibles para sus estudiantes en la virtualidad.

Un dato resaltante que surgió también de esta pregunta, fue la falta de credibilidad de las docentes en los productos elaborados por sus estudiantes como evidencia de su aprendizaje. Debido a que, cuatro docentes plantean que muchas veces eran los familiares quienes hacían los trabajos o les decían las respuestas a las y los estudiantes, lo cual se notaba en la letra con la que había sido escrita la tarea o en las voces de fondo que decían a las y los estudiantes lo tenían que decir. Como mencionaba una docente, “los papás bueno, no tienen una cultura de que la evaluación va en función de la mejora” [DTE03-WED-10]. Por ello, menciona que la evaluación fue un poco compleja.

Si bien en la modalidad presencial puede ocurrir también que los padres hagan las tareas de sus hijos, no ocurre que realicen por ellos las actividades de la clase. En la modalidad presencial las docentes pueden asegurarse de que el estudiante aprende porque, más allá de las tareas, puede evaluar las actividades que se encuentra realizando en el momento; es decir, durante la sesión de clase. Sin embargo, en la modalidad a distancia, las docentes solían realizar clases más expositivas, en las cuales las evidencias de aprendizaje se relegaban a las tareas que recibían por WhatsApp y no a actividades realizadas durante la sesión de aprendizaje. Por lo que, no podían corroborar que sus estudiantes realmente las habían elaborado o que realmente habían aprendido.

Asimismo, tres docentes señalan que en su grupo de estudiantes había algunos que, por su responsabilidad, o por contar con el apoyo de sus familiares, llegaban a

aprender, pero que esto no se debía a WhatsApp sino más bien al esfuerzo y dedicación que ponían en su educación. Como menciona otra docente, “también están los otros...alejados por diferentes motivos, ya sea por problemas de conducta, cognitivos, por la familia que no los apoya, por los recursos... la distancia es más larga con ellos, entonces hay un vacío” [DTE04-WED-10].

Por lo que, se puede interpretar que WhatsApp no fue una herramienta que fomentó la inclusión en la enseñanza de las docentes entrevistadas, ya que evidentemente no respondió a todos, sino que presentó grandes limitaciones para las y los estudiantes con dificultades. Esto coincide con Rahmadi (2020) y Agustin Mawarni et al. (2020), quienes mencionan que WhatsApp no permite la participación activa de todos los estudiantes en el grupo, sino sólo de algunos. Con

Por otro lado, dos docentes señalan que, con el regreso a la presencialidad, pudieron evidenciar la falta de competencias que deberían haber adquirido las y los estudiantes en la pandemia. Por ejemplo, una docente menciona que quienes estudiaron los primeros grados a distancia, al llegar a tercero de manera presencial no tenían la experiencia previa de estar sentados todo el día, de participar en la pizarra o trabajar en su cuaderno, o en equipo, por lo que era más complejo enseñar estos aspectos básicos que ya se deberían haber empezado a desarrollar en años anteriores. Como indica otra docente, “hasta el pegar una hoja simple, he comenzado como si estuviera con primer grado [...] ha habido un retroceso” [DTE05-WED-10].

Esto mismo sucedió en el caso de otra docente, que menciona que sus estudiantes de quinto grado de primaria, al volver a la modalidad presencial, no sabían manejar sus espacios, no habían desarrollado hasta el nivel esperado las competencias de escritura y escribían letras gigantescas. Por lo que, la edad no parece ser un factor influyente en la falta del desarrollo de competencias básicas en las y los estudiantes que estudiaron de manera virtual por WhatsApp, sino que la problemática parece relacionarse más, en primer lugar, con la distancia que obstaculizaba el desarrollo de habilidades colaborativas en las y los estudiantes, o que impedía a la docente observar directamente cómo estaban escribiendo en sus cuadernos, de manera que les pudiera ofrecer estrategias personalizadas.

En segundo lugar, puede deberse también a la falta de funcionalidades de WhatsApp como herramienta educativa. Como se mencionó anteriormente, WhatsApp

fue creada originalmente como herramienta de comunicación, mas no con un fin educativo. En ese sentido, no siempre facilita la retroalimentación del docente, como sí lo facilitan otras plataformas LMS. Por ejemplo, en Canvas by Instructure el docente puede utilizar SpeedGrader para colocar comentarios, utilizar flechas o figuras, así como escribir a mano alzada en el trabajo del estudiante, lo cual facilita que la o el estudiante pueda reconocer sus errores rápidamente y corregirlos.

Sin embargo, en WhatsApp, la retroalimentación consistía en mensajes o audios que, si bien era inmediata, no siempre llegaban a las y los estudiantes, porque no siempre los padres las compartían con sus hijas e hijos, según las docentes. Por ello, es lógico que las y los estudiantes no hayan logrado desarrollar ciertas habilidades o competencias. Sobre todo, considerando lo mencionado anteriormente por las docentes, en cuanto a la falta de credibilidad de si los estudiantes realizaban por sí mismos las tareas.

Este último punto también se relaciona con la falta de funcionalidades educativas de WhatsApp para que las docentes pudieran asegurarse de que sus estudiantes estaban siguiendo las actividades, lo cual no sucede con las plataformas de videoconferencia, donde las y los estudiantes podrían mostrarles el proceso y el resultado de sus productos al instante. Si bien algunas docentes usaban Zoom o Google Meet a la par de WhatsApp, esto no sucedió desde el comienzo, por lo que esa falta de acompañamiento de la docente al estudiante durante la realización de las actividades podría haber generado estas dificultades por parte de ellos para trabajar adecuadamente en sus cuadernos en la presencialidad, para no manejar su espacio o escribir con letra muy grande.

A esto se le suma otra dificultad mencionada por las docentes, quienes comentan que, pasados unos meses del inicio de la pandemia, el gobierno ofreció permisos para que algunas personas pudieran reiniciar sus labores, por lo que ya no contaban con el apoyo de muchos padres en casa para orientar a sus hijos e hijas en su proceso de aprendizaje. Para una de las docentes, esto evidenció que sus estudiantes “ya no eran tan independientes” [DTE05-WED-10], mientras que, para la otra docente, esta situación generó un problema porque ya no tenía la seguridad de saber si sus estudiantes estaban allí; es decir, conectados a su clase por WhatsApp,

ya que no podía observarlos y no contaba con los padres o madres para “controlar” que sus hijas e hijos estuvieran atendiendo la clase.

No obstante, una docente menciona que sus estudiantes desarrollaron la competencia relacionada al uso de las TIC, ya que se volvieron muy rápidos al utilizarlas; y otra, que sentía que sus clases por WhatsApp fluían. Asimismo, 5 de 6 docentes indicaron que sí había formas de evidenciar que sus estudiantes, o algunos de ellos, estaban aprendiendo. Por ejemplo, cuando estos les enviaban un video explicándoles lo que habían entendido de la clase; cuando respondían alguna pregunta de manera instantánea, o con la letra o capacidad de respuesta de un niño o niña de su edad, por medio de mensajes, llamadas o audios; cuando respondían a las preguntas de metacognición; o cuando retroalimentaban las respuestas de sus compañeros durante videollamadas grupales.

Por lo que, para las docentes, la ineffectividad de WhatsApp se encontraba en que no podían asegurarse de que sus estudiantes estaban haciendo las actividades por sí solos o de que estaban siguiendo la clase. Por ello, dos de ellas señalan como desventaja de WhatsApp el no poder ver a sus estudiantes, lo cual coincide con la docente que no considera que una clase por WhatsApp sea efectiva y que prefería realizar las clases sincrónicas por videoconferencia. En sus palabras, “preferiría tenerlos al menos 2, 3 horitas en vivo, viéndolos, explicándoles y ya luego de ahí ellos hacen su tarea” [DTE06-WED-10]. Es decir, relegaba WhatsApp a lo asíncrono.

Por lo tanto, se puede inferir que WhatsApp es efectivo para el aprendizaje siempre y cuando cuente con el apoyo de herramientas de videoconferencia, u otras alternativas, que permitan a las docentes visualizar a todo su grupo de estudiantes en vivo, de manera que ello les garantice que están atendiendo a su clase y aprendiendo. Como menciona una de las docentes, WhatsApp es útil, pero “definitivamente necesita complementarse, por supuesto que sí” [DTE03-VDW-01]. En el caso de las docentes, un buen complemento fueron Zoom y Google Meet; sin embargo, podría también ser una alternativa que las y los estudiantes cuenten con clases sincrónicas en la modalidad presencial y WhatsApp sea utilizado como medio para actividades asíncronas.

En ese aspecto, se observa una similitud con lo dicho por Enyama et al. (2021), quienes sugieren que WhatsApp sería más efectivo con un programa de aprendizaje

que mezcle el uso de esta aplicación con sesiones de aula, ya que esto le permitiría mejorar su alcance y superar sus limitaciones. Es así como, tanto Enyama et al. como las docentes resaltan la limitación de WhatsApp para poder realizar encuentros en donde todos puedan verse, considerando que las videollamadas en esta aplicación están reducidas a una cantidad de personas, por lo que no llegan a ser realmente eficientes para garantizar el aprendizaje como sí ocurre con el acompañamiento de otras plataformas.

### **1.2.2. WhatsApp en los Procesos de Evaluación.**

Además de lo mencionado anteriormente sobre la evaluación de los aprendizajes en WhatsApp, todas las docentes mencionan que utilizaban la aplicación para evaluar de manera formativa: 5 de 6 para retroalimentar y 2 de 6 para generar espacios de coevaluación entre sus estudiantes. Como mencionan dos de ellas, lo que buscaban era evaluar el proceso más que el resultado, por lo que era una evaluación permanente en la que iban monitoreando si sus estudiantes estaban comprendiendo la clase. No obstante, esto no impedía que realizaran una posterior evaluación sumativa de las evidencias.

Una docente manifiesta que los grupos de WhatsApp le permitían evaluar y acompañar de manera personalizada a estudiantes que presentaban mayores dificultades en su aprendizaje. Al igual que otras dos docentes, quienes mencionan que WhatsApp les permitía brindar una retroalimentación de manera individual. Como menciona Pedró (2015), “las herramientas digitales pueden mantener involucrados a los estudiantes durante períodos prolongados cuando trabajan por su cuenta o en grupos pequeños; esto puede generar más tiempo al profesor para ofrecer feedback individualizado a determinados estudiantes en particular” (p. 48).

Por otro lado, una docente comenta que mandaba enlaces de Quizzis al grupo de WhatsApp general y, otra docente, que mandaba enlaces de juegos para retroalimentar. Las aplicaciones de gamificación, como Quizzis, ofrecen retroalimentación instantánea cuando la o el estudiante termina de realizar la actividad, lo cual “conduce a la participación de los estudiantes en el entorno de aprendizaje y refuerza su comportamiento para alcanzar los objetivos (Glover, 2013, como se citó en Göksün y Gürsoy, 2019, p. 16). Asimismo, permiten a las y los docentes observar los resultados de sus estudiantes en estas evaluaciones virtuales

(Rahmah et al., 2019) para monitorear el progreso o el logro que hayan tenido en una competencia.

En este sentido, WhatsApp permite alojar recursos útiles para los procesos de evaluación y ofrece una mayor accesibilidad de estos recursos a los y las estudiantes. Debido a que, a comparación de otras aplicaciones, WhatsApp es más efectivo en el envío de estos recursos porque las y los estudiantes están acostumbrados a utilizar WhatsApp después de la escuela, y esto facilita que reciban rápidamente los materiales de estudio (Ashiyan y Salehi, 2016). Por lo que, WhatsApp garantiza que más estudiantes respondan a estas evaluaciones en línea y, por lo tanto, permite al docente lograr sus objetivos en cuanto a la evaluación de los aprendizajes y tener un monitoreo constante del progreso de sus estudiantes.

En relación con la retroalimentación, si bien esta no siempre era la más efectiva, como se mencionó en párrafos anteriores, dos docentes enfatizan en la utilidad de WhatsApp para brindarla de manera inmediata, a comparación de otras aplicaciones como Google Meet o Google Classroom que son menos eficaces por implicar más tiempo en la conexión, o en que la o el estudiante revise la retroalimentación. Esto coincide con lo mencionado por Bansal y Joshi (2014) y Suárez (2018) para quienes WhatsApp permite a las y los docentes retroalimentar de manera casi inmediata, lo cual ofrece mayor seguridad a las y los estudiantes, según Suárez. Asimismo, Pedró (2015) menciona que la inmediatez en la retroalimentación promueve un aprendizaje más rápido y una mayor implicación por parte de las y los discentes.

Como menciona Pedró, es más factible una retroalimentación rápida en medios virtuales porque hay herramientas que nos permiten hacer devoluciones al instante. Por ejemplo, dos docentes mencionan que enviaban stickers para felicitar a sus estudiantes, los cuales pueden tener frases como “Muy bien” o “Excelente trabajo”. Si bien estos no son muy explícitos, las docentes complementaban ello con sugerencias o preguntas. Por ejemplo, 3 docentes enviaban audios o videos a sus estudiantes comentándoles su trabajo y lo que podían mejorar de este. Sobre todo, las docentes comentan que enviaban audios a sus estudiantes más pequeños; es decir, de los primeros grados porque era más fácil para ellos oír que leer.

No obstante, una docente indica que existía una limitación en la retroalimentación mediante audios por WhatsApp, puesto que, como se mencionó

anteriormente, con las y los estudiantes más pequeños, no había seguridad de que sus padres les hicieran escuchar estos audios, por lo que este tipo de retroalimentaciones no siempre lograban el resultado esperado. En este sentido, la docente tuvo que adaptarse a enviar directamente los comentarios de mejora o simples frases como “muy bien” o “felicitaciones” porque, según ella, los padres y madres de familia solo les mostraban eso a sus hijos e hijas y no los comentarios amplios con lo que debían corregir.

Asimismo, dos docentes brindaban retroalimentación mediante preguntas sobre el trabajo: “esto ¿en qué lo podrías mejorar?” [DTE04-WED-13] y recordando a sus estudiantes lo que debían lograr con su producto. Por ejemplo, una de ellas enviaba a sus estudiantes la imagen de la lista de criterios que debían cumplirse, de manera que pudieran usar ese instrumento para revisar el trabajo en conjunto y que la o el estudiante comprendiera mejor los comentarios de mejora de la docente. Es por ello que Gandini (2020) afirma que las evaluaciones a través de las TIC son útiles, porque permiten regresar al instrumento de evaluación aplicado en cualquier momento, lo cual beneficia a docentes y estudiantes, por la practicidad, y también porque permite una revisión constante del instrumento para mejorar el producto.

Con estudiantes más grandes, otra docente menciona que utilizaba mensajes de texto para la retroalimentación, ya que ellos tenían más desarrolladas las competencias de lectoescritura y podían comprender el mensaje. También, otra función de WhatsApp que utilizaban dos docentes era la de llamada para brindar retroalimentación. Asimismo, WhatsApp también les permitía enviar el instrumento de evaluación con la calificación al chat personal de cada estudiante, el cual acompañaba el comentario de retroalimentación.

En relación con la coevaluación, esta se realizaba de dos maneras distintas. En primer lugar, a partir de un trabajo de las y los estudiantes que la docente subía de manera anónima para que lo revisaran entre todo el grupo de clase. En segundo lugar, mediante la retroalimentación entre pares que realizaba un grupo de tres o cuatro estudiantes en una videollamada con su docente. La docente del primer caso, menciona que esto era bastante rescatable a comparación de la presencialidad, puesto que, al no contar con proyector en su aula, no puede realizar este tipo de

coevaluaciones. Mientras que, para la segunda docente, esta retroalimentación entre pares era ciertamente rica para sus estudiantes.

En este sentido, se puede evidenciar lo dicho por Pedró (2015) quien menciona que las TIC fomentan la coevaluación, al permitir que estudiantes puedan ofrecer retroalimentación a sus pares, comentando sus respuestas durante la clase o haciéndoles preguntas sobre sus intervenciones que permiten generar espacios de diálogo y reflexión conjunta. Finalmente, en cuanto a la evaluación sumativa, dos docentes señalan que utilizaban el editor de imágenes de WhatsApp para colocar marcas en los trabajos de sus estudiantes y enviarles los trabajos corregidos de manera rápida, lo cual también es mencionado por Suárez (2018), al afirmar que WhatsApp permite la corrección de tareas.

Por lo que, se puede evidenciar el aporte que tuvo WhatsApp para la evaluación de los aprendizajes, tanto formativa como sumativa. Sobre todo, porque permite al docente acompañar y brindar apoyo constante al proceso de aprendizaje en línea de sus estudiantes (Pedró, 2015; Sicilia, 2016), lo cual, según Pedró, mejora el rendimiento académico de estos y les permite desarrollar un mayor interés por el contenido de la clase.

### **1.2.3. WhatsApp como Medio de Comunicación entre Actores Educativos.**

Con respecto a la convivencia entre las y los estudiantes, por medio de WhatsApp, las docentes tuvieron situaciones muy diversas. Una de ellas mantuvo siempre el grupo de WhatsApp cerrado, por lo que no hubo ninguna interacción entre estudiantes en su aula. La docente manifiesta que realizó ello para cuidar la integridad de sus estudiantes porque no sabía qué podrían comentar. Si bien puede parecer una medida drástica, dos docentes mencionaron incidentes que habían ocurrido en sus grupos de WhatsApp respecto a ello.

La primera docente contaba el caso de una estudiante de su aula que había enviado por casualidad un sticker de un hombre desnudo, lo cual ocurrió porque estaba usando el teléfono de su papá. La segunda docente, contaba que un día el hijo mayor de una madre de familia colocó groserías en el grupo. Lógicamente, ambas

situaciones generaron incomodidad por parte de muchas madres y padres de familia del grupo al considerar que esto era inadecuado para sus hijos e hijas.

Es así como, la medida no parece ser tan drástica al momento de proteger la integridad en este medio virtual. No obstante, las situaciones relatadas fueron solucionadas con una disculpa y no volvieron a ocurrir, por lo que no parecen ser tan importantes a comparación de las desventajas que puede tener el no permitir la interacción entre estudiantes en un tiempo de aislamiento, como el que tuvimos durante la COVID - 19. Sobre todo, considerando que, para otras docentes, los grupos abiertos permitieron a sus estudiantes no sentirse solos y demostrarse cariño entre ellos, por ejemplo, cuando se saludaban por sus cumpleaños.

Como menciona una de las docentes, la interacción social “les ayudó a sentirse parte de un aula” [DTE01-WED-14], lo cual coincide con Ashiyan y Salehi (2016) quienes mencionan el sentido de pertenencia al grupo como una de las ventajas de los grupos de WhatsApp. Esto se evidencia también en el caso de otra docente, quien cuenta que sus estudiantes realizaban videollamadas por su cuenta para hacer las tareas y que “a ellos les gustaba trabajar, interactuar con la videollamada” [DTE04-WED-14], a pesar de que a ella no. La docente que tenía el grupo cerrado también menciona que sus estudiantes tenían otros grupos de WhatsApp entre ellos para interactuar socialmente, por lo que era evidente la necesidad que tenían de conectar con otros en un tiempo de tanta distancia.

El día de cumpleaños era un día en el que dos docentes permitían a sus estudiantes interactuar más, mandándose mensajes o stickers. No obstante, esto se permitía hasta cierto punto porque si no, las docentes manifiestan que se saturaba el grupo con mensajes. Tanto ellos como el que algunas docentes manifiesten que sus estudiantes debían respetar el turno para participar, da a entender que estos últimos contaban con un límite de mensajes normalmente para comunicarse o interactuar en el grupo de WhatsApp general.

Si bien esto puede deberse a que las docentes querían mantener un orden en el grupo, intentando evitar que el exceso de comunicación se convirtiera en un problema para la eficiencia del proceso de aprendizaje (Ardini et al., 2020), la limitación de la interacción y participación del estudiantado puede haber generado en ellos un rol menos activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, a comparación de

su docente y de la presencialidad. Sin embargo, esto no solo ocurre en WhatsApp. Como menciona López (2020), las y los estudiantes también presentaron un rol pasivo en Zoom y Google Meet durante la pandemia por la poca o nula participación que tenían en ellos durante las sesiones de aprendizaje.

Por lo que, se observa una contradicción con Suárez (2018), y Escobar y Gómez (2020) quienes afirman que WhatsApp incrementa la participación. Evidentemente, eso depende del espacio que se les ofrezca a las y los estudiantes para participar. En el caso de los grupos grandes de WhatsApp, por ejemplo, los grupos de toda un aula completa, la cantidad excesiva de mensajes puede impedir una participación simultánea adecuada por parte de las y los estudiantes. No obstante, estas limitaciones podrían superarse con el uso de grupos pequeños, como se verá más adelante, y con otras soluciones. Por ejemplo, las docentes propusieron algunas normas de convivencia que permitieran a sus estudiantes participar más sin generar un exceso de mensajes.

Algunas docentes mencionan que las normas de convivencia y los valores fomentan el respeto, la tranquilidad y previenen conflictos, por lo que permiten crear un ambiente ordenado por este medio. Esto las anima a ofrecerles más espacios de diálogo a sus estudiantes, por lo que podría ser una solución clave para el problema desarrollado anteriormente. Las normas que ellas mencionan promueven que sean los mismos estudiantes quienes se autorregulen al momento de enviar mensajes, por lo que se consigue fomentar la participación organizada sin que las docentes tengan que limitar la cantidad de mensajes del estudiantado.

Por otra parte, una docente señala que la relación entre docentes y estudiantes era más fría cuando era solamente por WhatsApp, y que una videollamada no ayudaba a solucionar este problema. En esta misma línea, una docente menciona que se evidenciaba la falta de contacto, puesto que “siempre hay una pequeña lámina que nos separa: la pantalla” [DTE04-VDW-04]. A pesar de ello, el complemento de las videoconferencias permitió a la primera docente realizar juegos con sus estudiantes, lo cual mejoró la relación que tenía con ellos. Asimismo, compartir emojis y stickers, así como videos cumpleaños con una canción especial para cada estudiante, permitió a otras dos docentes generar un lazo más cercano con sus estudiantes a través de WhatsApp.

No obstante, tres docentes mencionan que WhatsApp sí les permitió tener una buena relación con sus estudiantes y que, en cuanto a este aspecto, vivieron una bonita experiencia y quedaron muy contentas. En palabras de una docente, “los chicos me querían, yo los quería” [DTE06-WED-15]. Esto permite ofrecer una mirada distinta a WhatsApp como un entorno que podría llegar a promover efectivamente la cercanía entre los actores educativos, a pesar de lo comentado por otras docentes. Finalmente, una docente indica que sus estudiantes sentían más confianza de hablar con ella por medio de WhatsApp, ya que se comunicaba con cada uno por chat personal y esto le permitía crear un vínculo más cercano, a comparación de la presencialidad en donde no tiene mucho estos espacios.

Esto se asemeja a lo mencionado por Escobar y Gómez (2020), respecto a que las y los estudiantes se sienten más motivados y libres al hablar por WhatsApp, sobre todo porque para ellos es más cómodo expresarse a través de audios. Tanto estos autores como Bansal y Joshi (2014), mencionan que para las y los estudiantes hablar por este medio es más divertido y les permite sentirse más seguros al momento de hacer preguntas a sus maestros.

Las principales diferencias entre la convivencia por medio de WhatsApp y en la presencialidad para dos docentes es que por WhatsApp el manejo de clase era más manejable, ya que en la presencialidad si un estudiante no atiende, suele molestar o distraer a sus compañeros, a comparación de las clases en WhatsApp donde esto no ocurría. Así también, una docente señala que en el aula presencial “gritan los niños, sin querer... sin querer se van también...eso no había en WhatsApp” [DTE02-WED-16]. Sin embargo, para dos docentes no hubo diferencia entre ambos espacios, ya que tuvieron y tienen actualmente grupos tranquilos.

Estas diferentes opiniones se mantienen en una siguiente pregunta hacia las docentes, referente a si cambiaron o se mantuvieron las normas de convivencia en ambos espacios. Una docente opina que no cambiaron mucho, ya que se basaban en el respeto, lo cual también es afirmado por otra docente que; sin embargo, resalta la dificultad que tuvo para establecer las normas en el retorno a la presencialidad. Esto puede deberse a lo que menciona otra de ellas, en relación con que muchos estudiantes pasaron sus primeros años de primaria en la virtualidad, por lo que no sabían cómo formarse en filas o respetar los turnos al retornar a la presencialidad.

Por otro lado, una docente menciona que las normas en WhatsApp iban más ligadas a que los videos que mandaran no excedieran a los dos minutos; a que solo mandaran de una a dos fotos por día; y que subieran las evidencias a Drive, con el fin de que no se llenara su almacenamiento del celular. Otras dos docentes, mencionan la norma de participar cuando se les llame, puesto que querían asegurar la atención, pero no querían que haya participación en todo momento para evitar interrupciones durante la explicación. Esto se relaciona con lo mencionado anteriormente sobre la participación limitada de las y los estudiantes.

El dato que más llama la atención en cuanto a las diferencias en las normas de convivencia es que 3 docentes mencionan la necesidad que tenían en WhatsApp de establecer normas con los padres y las madres de familia, ya que solían mandar mensajes en momentos indebidos. Por ejemplo, mandaban las evidencias fuera de hora; hacían preguntas fuera del horario de trabajo de las docentes; o interrumpían las clases de las docentes con justificaciones de inasistencia o con reclamos de por qué no llamaba a su hijo o hija y sí al resto. Así también, hubo un caso en el que el padre reclamó a una docente que se usara WhatsApp para la educación a distancia, diciéndole que era “una cochinateda” [DTE04-WED-19]. Las tres coincidían en que las normas les permitieron pautar a los padres, de manera que esto ya no ocurriera.

Por consiguiente, se puede observar que la relación de las docentes con los padres, madres de familia u otros cuidadores, era de bastante comprensión por parte de las docentes hacia ellos. Por ejemplo, algunas les daban apertura de enviar los trabajos cuando ellos tuvieran tiempo, comprendiendo que estaban en una situación particularmente difícil por la pandemia. Otras tres docentes mencionan que solían hablar con ellos de temas personales, a parte de los académicos, y que muchas veces ello implicaba tener que darles soporte emocional a los padres por problemas que estaban pasando, pero que también permitía mantener una cercanía con ellos. Como menciona una de las docentes, la situación de COVID-19 generó mayor unión y empatía no solo de padres con docentes, sino también entre ellos.

En este sentido, una docente menciona que WhatsApp fue lo mejor que pudieron tener porque les permitió estar pendientes de las familias. Muchas de ellas recibían llamadas de los padres, no solo por WhatsApp sino también por servicio móvil, muchas veces fuera del horario laboral para poder escucharlos. Así también,

una docente cuenta haber dado clases cuando tenía COVID-19 sin contárselo a los padres y madres para no preocuparlos más. Es evidente en sus relatos que estaban constantemente preocupadas por la salud física y mental de ellos, hasta más que el de ellas mismas muchas veces. Esto generaba un agradecimiento y reconocimiento de las familias hacia ellas; sin embargo, también generaba consecuencias negativas en la vida de las docentes, las cuales serán señaladas en párrafos posteriores.

Además de ello, dos docentes mencionaron que los familiares solían preguntar por cómo iban sus hijos o hijas en las clases y que ellas les brindaban sugerencias para que los pudieran apoyar en mejorar. Asimismo, la diferencia más grande para la mayoría de las y los docentes es que antes les comunicaban todo a los padres y madres por WhatsApp, en cambio ahora cuentan con otras alternativas como el cuaderno de control. Finalmente, todas las docentes afirmaron no haber ofrecido ningún taller o escuela de padres por medio de WhatsApp, a excepción de una docente que realizó una reunión con los padres y madres por este medio, a través de mensajes escritos.

### ***1.3. Ventajas y Desventajas del Uso de WhatsApp como Herramienta Educativa***

#### **1.3.1. Ventajas de WhatsApp en la Educación**

En lo que respecta a si WhatsApp es una herramienta útil para el campo educativo, todas las docentes afirmaron que sí. Esto coincide con Escobar y Gómez (2020), para quienes WhatsApp es un recurso útil en el ámbito educativo. Como menciona Calle (2020), WhatsApp ha sido una de las herramientas más útiles para las instituciones públicas del Perú. Asimismo, Enyama et al. (2021) indican que ha sido y continúa siendo una solución eficaz para el dictado de clases en pandemia. Sin embargo, para tres docentes la utilidad de WhatsApp decayó una vez que aprendieron a manejar otras herramientas como las videoconferencias y las pizarras digitales. Como pensó una docente cuando aprendió a usar las pizarras: “ya fue el WhatsApp hace rato porque no permite la participación más allá” [DTE03-VDW-04].

A pesar de ello, dos docentes mencionan que aún es útil como reemplazo a la agenda, ya que permite enviar comunicados, sugerencias e indicaciones de las tareas a los padres y madres de familia; es decir, mantener una comunicación fluida con ellos. Esto evidencia que WhatsApp no solo ha sido útil para las docentes en la

modalidad de educación a distancia, sino que continúa siéndolo en la presencialidad, lo cual confirma lo establecido por Suárez (2018), en referencia a que WhatsApp tiene un gran potencial pedagógico en diferentes modalidades educativas.

Para una de las docentes, la utilidad de WhatsApp recae en que es accesible, ventaja que es mencionada por todas las docentes. Tres de ellas mencionan que es porque todo el mundo la tiene instalada, ya que no es pesada; y otras tres mencionan que es porque es económica: “lo recargan con ...dos soles” [DTE04-VDW-03], lo cual permite que sea una herramienta masiva. Esto coincide con Ashiyan y Salehi (2016), Suárez (2018), y Escobar y Gómez (2020) quienes mencionan que WhatsApp es más accesible que otras aplicaciones por tener un bajo costo. Debido a que, no necesita de grandes paquetes de Internet para garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea (Agustin Mawarni et al., 2020).

Además, una docente señala que es accesible porque permite “mandar mensajes al mismo tiempo a muchas personas...Por ejemplo, si mi salón es de 30, los 30 a la vez” [DTE02-VDW-01]. Por otra parte, dos mencionan que es porque puede ser manejada por personas de diversas edades, desde infantes hasta adultos mayores, sin “mayor inducción... para que entiendan qué es un WhatsApp. Ahora todo el mundo lo sabe” [DTE04-VDW-03]. Finalmente, una docente la considera accesible por la cobertura, lo cual coincide con Enyama et al. (2021) quienes comprobaron su viabilidad para ser utilizada en entornos con dificultades de Internet. Así como, con Pimmer et al. (2019, como se citó en Escobar y Gómez, 2020), quienes mencionan que puede ser utilizado en lugares remotos o marginados.

Según Calle (2020), a diferencia de las escuelas privadas, la brecha digital durante la pandemia, impidió a las escuelas públicas hacer uso de herramientas que requerían de un costo más elevado. Por lo que, la accesibilidad de WhatsApp jugó un rol sumamente importante entre el centro y las familias, permitiendo que miles de estudiantes siguieran aprendiendo, a pesar de las condiciones socioeconómicas bajas de muchos estudiantes en nuestro país. Es por ello que, el porcentaje de estudiantes que utilizaron activamente WhatsApp como herramienta educativa, en el caso de las docentes, fue muy alto, con un aproximado de 94.5%.

Una docente también resalta la accesibilidad de WhatsApp, al mencionar que: “para mí, que no era muy abierta en la tecnología, fue fácil poder captar, y comprender

y manejarlo” [DTE04-VDW-02]. Dos docentes también señalan que WhatsApp fue útil porque fue lo primero que pudieron usar, antes de aprender a manejar otras herramientas. Lo dicho por las tres docentes concuerda con Calvo et al. (2014, como se citó en Rosenberg y Asterhan, 2018), quienes mencionan que WhatsApp “es muy accesible para la población en general, incluidos los docentes que pueden percibirse a sí mismos como analfabetos tecnológicos” (p. 209).

A pesar de que la accesibilidad es bastante resaltada por las docentes, no es considerada como la ventaja principal de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad a distancia. Para tres docentes, la principal ventaja es la comunicación directa y rápida, prácticamente instantánea. Esto resulta ser muy evidente, tomando en cuenta que la misma compañía (WhatsApp LLC, 2022) y Suárez (2018) la describen como una aplicación de mensajería *instantánea*.

Como mencionan dos docentes, es lo más cercano que tienen tanto padres como estudiantes, por lo que ahorra mucho tiempo en la comunicación, a comparación de lo que sería tener que crear una sesión de Meet o tener que abrir Google Classroom para enviarles algún aviso. WhatsApp es, en definitiva, mucho más directo, lo cual podría deberse a que, como mencionan Calvo et al. (2014, como se citó en Rosenberg y Asterhan, 2018), “la aplicación permite la comunicación sincrónica inmediata y la máxima movilidad (ya que se instala en teléfonos móviles)” (p. 209). La movilidad, como se vio en el capítulo uno, permite no solo una rápida comunicación, sino un aprendizaje móvil, que puede ser muy útil al permitir una instrucción remota a través de interacciones sociales (Ashiyan y Salehi, 2016).

Por otro lado, para otras dos docentes la principal ventaja es la posibilidad de enviar y recibir una variedad de recursos, entre ellos, las evidencias por parte de las y los estudiantes. Según Ashiyan y Salehi (2016), y Suárez (2018), WhatsApp permite que los materiales de aprendizaje, en diferentes formatos multimedia, sean más accesibles para las y los estudiantes. Por ejemplo, Suárez menciona que se pueden enviar audios, videos, códigos QR, entre otros; es decir, una amplia gama de archivos multimedia. El acceso a estos materiales fomenta una interacción ágil y efectiva (Cascales et al., 2020); y también una discusión más crítica (García et al., 2014), por lo que es de gran utilidad para las y los docentes al momento de dejar actividades, tareas o enviar el material de lectura a sus estudiantes.

Otra ventaja que también es señalada por una docente, es el proceso de enseñanza - aprendizaje personalizado que permite WhatsApp, lo cual también es señalado por Ashiyan y Salehi (2016). Como menciona la docente, el grupo pequeño que tenía en WhatsApp con las y los estudiantes que necesitaban más apoyo le “permitió...conocer a esa niña que en el otro grupo nunca participaba...ahí eran ellas las estrellas... lo pude ver de cerca” [DTE04-VDW-02]. En este sentido, se puede observar que WhatsApp permite una enseñanza personalizada, como mencionan algunos autores, en referencia a que el aprendizaje móvil está cambiando la enseñanza hacia una más personalizada; es decir, más adaptable a los estilos de aprendizaje de cada estudiante (Bansal y Joshi, 2014).

Por último, una ventaja que también llama la atención es que el dictado de clase por WhatsApp permitía a una docente volver a escuchar los audios que había grabado para autoevaluar su desempeño docente y mejorar, a partir de ello, sus clases: “volvía a escuchar todo, veía mis errores y así, a veces, uno no tiene esa oportunidad... me cuidaba ya para la próxima” [DTE04-VDW-01]. Como ella menciona, las TIC ofrecen una oportunidad para identificar lo que se puede mejorar, lo cual también es señalado por Rojas y de la Caridad (2019), en cuanto a que las TIC permiten la autosuperación y la evolución del desempeño profesional docente.

### **1.3.2. Desventajas de WhatsApp en la Educación**

En relación con las desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa, una docente señala que sus estudiantes se volvieron viciosos al celular. Como mencionan Bansal y Joshi (2014), WhatsApp puede ser altamente adictiva entre las personas que la utilizan, sobre todo si es que no hay un control de cuánto tiempo se invierte en esta aplicación. Es por ello que, la docente optó por explicar a sus estudiantes las desventajas que podría traer para ellos el usar mucho tiempo su celular, tanto para la vista, por estar muchas horas frente a la pantalla, como para su bienestar, ya que un mal uso de WhatsApp puede generar ansiedad y problemas de personalidad en las y los adolescentes, según Escobar y Gómez (2020).

Por otra parte, a pesar de lo útil que era WhatsApp para que las docentes recibieran evidencias de manera rápida, esto generó también algunas desventajas para ellas. Como menciona una docente, “Era más práctico para ellos, pero era más tedioso para mí” [DTE02-VDW-04]. Según tres docentes, la principal desventaja del

uso educativo de WhatsApp es la saturación por la cantidad de mensajes y evidencias que recibían. Para dos docentes, esto generaba estrés; para otras dos, llenaba el almacenamiento, lo cual, a su vez, implicaba mayor inversión de tiempo por parte de ellas para vaciar sus dispositivos; y para otras dos, esto generaba que el celular colapsara hasta el punto en que una se tuvo que comprar un nuevo dispositivo porque el otro se malogró de lo llena que se encontraba su memoria.

Este envío excesivo de mensajes generó, a su vez, otras desventajas a las docentes como daños en su bienestar socioemocional y el sentimiento de que se invadía en gran medida su privacidad. Una de ellas menciona que tenía que estar respondiendo mensajes desde las 5 de la mañana hasta las 12 de la noche. Otra docente menciona que, a veces, "llegaban a las 02:00 am las evidencias, porque a esa hora dice que el padre tenía tiempo" [DTE05-VDW-05], por lo que su horario pasó a ser no solo de 24 horas, sino de 26:

no había tiempo para hablar mucho con la familia, más mis días...hasta mis madrugadas... prácticamente mi horario...pasó a ser 24. Y a veces, digamos 26... como ya te habían despertado, como ya habías contestado una llamada, ya no te daba sueño, y eso también, me dijeron: tiene que descansar más, desconéctese [DTE05-VDW-05].

Como menciona Han (2017), la sociedad actual presenta problemas para respetar, ya que se involucra más en el espacio personal de las personas, por lo que muchas veces lo privado y lo público se confunden. Esto se evidencia en lo visto anteriormente y en las palabras de otra docente que "a veces quisiera tener dos celulares" [DTE01-VDW-05] por lo invadida que siente su privacidad. Así como, de otras dos docentes que establecen que "no ha habido mucho respeto en cuanto a los horarios" [DTE06-VDW-04] y que los mismos padres dicen que "la miss siempre contesta, aunque sea tarde, pero te va a contestar" [DTE05-VDW-05].

Tiene sentido entonces que Bansal y Joshi (2014) señalen que la aplicación, como herramienta educativa, puede resultar algunas veces disruptiva para la vida familiar, puesto que las o los usuarios pueden recibir mensajes cuando están pasando un tiempo de calidad en familia. No obstante, lo más preocupante no es ello, sino que los mensajes que a veces recibían estas docentes de madrugada no eran solo de evidencias, sino de noticias tristes que podían generarles luego insomnio o ansiedad:

porque a mí me han llamado de madrugada para informarme de que la mamá falleció, que la abuelita falleció...entonces cómo en ese momento no atendías al padre de familia... o me botaron del trabajo... mi hijo no ha comido hoy día. Eran realidades tan fuertes...porque uno da ... sonríe y bromea con los padres, tratas de sacarle una bromita, una sonrisa...pero luego uno se cargaba [DTE05-VDW-04].

Por ello, algunos estudios mencionan que una gran desventaja de las redes sociales en la educación, como ambientes de aprendizaje, es que pueden generar aumento en la carga laboral de las y los docentes y problemas de privacidad (Hew, 2011, como se citó en Durgungoz y Durgungoz, 2020). Es lógico, entonces, que algunos docentes presenten aún reticencia para utilizar WhatsApp en el aula, ya que ello puede implicar trabajar horas extras y es realmente “incómodo tener que recibir a cada rato mensajes, mensajes, mensajes” [DTE06-VDW-04]. Por ejemplo, para resolver dudas (Suárez, 2018), o para conversaciones personales, como las relatadas anteriormente.

Una docente menciona que continúa “pagando las consecuencias” [DTE02-VDW-05] de haber compartido su WhatsApp con la comunidad educativa, puesto que aun volviendo a la presencialidad es "difícil ordenar a los padres y hacerles entender que ya la maestra no está, digamos, disponible, ¿no? Las 24 horas" [DTE02-VDW-05]. Sin embargo, tanto ella como el resto de docentes han implementado una estrategia muy eficiente que es la de ponerle horarios a los padres y madres de familia, y ya no contestar en cualquier momento, sino solo en ese tiempo establecido, porque “basta que tú contestes e inmediatamente siguen escribiendo, te mandan audios o te llaman” [DTE02-VDW-05].

Es sorprendente que, a pesar de ello, para dos docentes no sea un problema que los padres, madres de familia u otros cuidadores vean sus estados de WhatsApp. Como menciona una de ellas, “Si publico algo, definitivamente es porque quiero que todos lo vean” [DTE02-VDW-05]. No obstante, hay padres que malinterpretan esa apertura, pensando que la relación ha pasado de laboral a amical, lo cual puede deberse a la desinhibición que generan los medios digitales. Según García et al. (2019), las TIC producen que niños y adolescentes actúen de manera más extrovertida, a comparación de la presencialidad, y esto parece aplicarse también a los padres de familia. Esto puede ser positivo siempre y cuando no pasen los límites de una relación respetuosa con las y los docentes.

A raíz del retorno a la presencialidad, dos docentes han intentado realizar todas las comunicaciones solo por el cuaderno de control, puesto que “ya lo virtual se terminó” [DTE02-VDW-05]. Sin embargo, no siempre es posible, ya que, como menciona otra docente, existen comunicaciones que deben avisar al instante: “cómo lo anulo del todo sí, pues, a veces, me sirve para mensajitos directos. Y yo siento que el padre siente lo mismo” [DTE05-VDW-05]. Por lo que, WhatsApp continúa siendo fundamental para la comunicación. En este sentido, dos docentes plantean la importancia de poner límites. Hasta sin silenciar el grupo, indican que es posible que los padres, las madres de familia y otros cuidadores respeten el horario si se les recuerda que esto es parte de las normas de convivencia en el entorno virtual.

Es así como, las docentes han tenido que adaptarse, “porque así son los cambios” [DTE06-VDW-05], y ahora asumen la insólita, pero innegable realidad de que WhatsApp ha venido para quedarse. En palabras de una docente:

De una u otra forma, yo pienso de que ya no se va a ir... Ya el padre aprendió a entrar por esa puerta, ya decirle ya no entres por ahí va a ser muy difícil, salvo que cambie de número... y aun así se consiguen igualito ya te conectan ya [DTE05-VDW-05].

A modo de cierre, es indudable que WhatsApp ha pasado de ser una herramienta únicamente de comunicación a posicionarse como una de las más importantes en el campo educativo, no solo durante la COVID - 19, sino hasta la actualidad. Si bien su uso se verá siempre influenciado por los lineamientos institucionales en los que se enmarque la acción docente, es evidente que, en una realidad favorable como la presentada, ni la semipresencialidad ni la presencialidad son impedimentos para que esta red continúe siendo de utilidad para las docentes, sus estudiantes y las familias. Y es que WhatsApp en la educación es un suceso revolucionario que ha salvaguardado el proceso de enseñanza-aprendizaje en esta escuela en la pandemia y que, en la presencialidad, aún deja mucho por explorar.

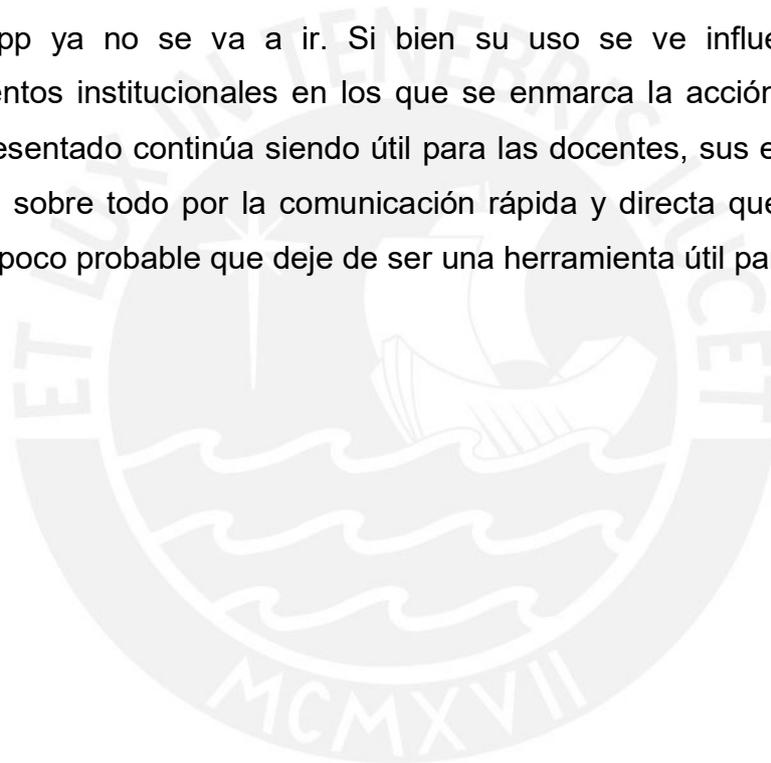
## Conclusiones

A partir del análisis descrito en el apartado anterior, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. WhatsApp es considerada por las docentes como una herramienta muy importante para la educación a distancia en el nivel de primaria, no obstante, su importancia puede ser menor o igual a las plataformas de videoconferencia como Zoom y Google Meet, las cuales en algunos casos desplazaron a WhatsApp como herramienta principal para la educación en pandemia.
2. Al inicio de la pandemia, las docentes entrevistadas no se encontraban completamente convencidas del potencial de WhatsApp ni se consideraban expertas en el uso de esta herramienta. No obstante, en la práctica, aprendieron a utilizar cada vez más funciones y empezaron a reconocer las bondades de WhatsApp para el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. WhatsApp es considerada por las docentes como una herramienta útil para el campo educativo, sobre todo para la modalidad de educación a distancia. Aporta considerablemente a la evaluación de los aprendizajes, sobre todo la formativa; sin embargo, puede ser muy limitada para lograr el aprendizaje por sí solo en la educación básica en el nivel de primaria. Por lo que, en dicho nivel, necesita complementarse con otras herramientas; parámetros o normas claras de uso; o con las acciones y la comunicación que se dan en la modalidad presencial.
4. WhatsApp es considerada por las docentes como una herramienta accesible para las y los actores educativos en el nivel de primaria. Primero, por su bajo costo; segundo, porque no es una aplicación pesada; tercero, porque permite mandar mensajes al mismo tiempo a muchas personas; cuarto, porque puede ser manejada por personas de diversas edades.
5. La principal ventaja para las docentes entrevistadas del uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en el nivel de primaria es la comunicación rápida, seguida por la funcionalidad de envío de archivos u otros elementos como imágenes, videos, entre otros; que permitían

tanto a docentes enviar recursos a sus estudiantes, como a estos enviar sus evidencias.

6. La principal desventaja del uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en el nivel de primaria, desde el punto de vista de las docentes, es la saturación, por el envío excesivo de mensajes y evidencias durante todo el día y fuera del horario establecido. Esto generaba que las docentes sintieran una invasión a su privacidad y tuvieran daños en su bienestar socioemocional como ansiedad, insomnio, estrés, frustración, cansancio, entre otros.
7. WhatsApp ya no se va a ir. Si bien su uso se ve influenciado por los lineamientos institucionales en los que se enmarca la acción docente, en el caso presentado continúa siendo útil para las docentes, sus estudiantes y las familias, sobre todo por la comunicación rápida y directa que provee. Por lo que, es poco probable que deje de ser una herramienta útil para esta escuela.



## Recomendaciones

Se recomienda a las instituciones educativas, que contemplen el uso de esta herramienta, que ofrezcan capacitaciones tanto a docentes como a estudiantes y padres de familia para que puedan utilizar la herramienta de manera más efectiva. Estas capacitaciones permitirían a las y los docentes distinguir las limitaciones de la modalidad en sí de las limitaciones de la herramienta particular. Asimismo, les permitirían identificar qué tipo de actividades son más efectivas a través de WhatsApp en un contexto como el que se dio; es decir, a distancia y con una población con pocas herramientas para conexión digital. En la misma línea, las instituciones educativas deberían plantear lineamientos de uso que enmarquen la acción de las y los docentes, las cuales se complementarían con la capacitación que se les brinde al respecto.

Por otra parte, las docentes manifiestan que WhatsApp puede generar daños en su bienestar socioemocional por el exceso de mensajes que reciben fuera de horario y que sienten como una invasión a su privacidad. En este sentido, se recomienda que las instituciones educativas públicas ofrezcan charlas previamente a las familias, de manera que se genere mayor conciencia en ellos sobre el respeto de los horarios de las docentes al momento de comunicarse con ellas por este medio.

Finalmente, el enfoque cualitativo de la investigación limita la generalización de los hallazgos encontrados, por lo que se recomienda que en futuras investigaciones se abarque a una población mayor de actores educativos, de manera que los resultados ofrezcan un panorama más amplio sobre el uso de esta herramienta en el ámbito educativo peruano. Asimismo, se recomienda estudiar su uso en la modalidad de educación presencial, puesto que el presente estudio se ha enfocado más en su uso en la modalidad de educación a distancia. Para ambos posibles estudios, se sugiere consultar a las o los actores educativos sobre qué acciones no hubiesen podido desarrollar sin el uso de WhatsApp, puesto que la información podría ser muy útil para profundizar en la necesidad de la herramienta para el ámbito educativo.

También, sería oportuno un estudio de la herramienta en los diferentes niveles educativos o en diferentes contextos, puesto que su uso en una escuela pública del nivel de primaria rural puede ser muy distinto al de una escuela pública de nivel de primaria de Lima Metropolitana. Como se puede observar, queda mucho por explorar en esta herramienta, sobre todo en nuestro país donde aún no existen muchas

investigaciones al respecto. Por lo tanto, se invita a diferentes investigadores a profundizar en el uso de esta herramienta tan apasionante para poder conocer aún más las ventajas y desventajas que posee, y poder continuar reflexionando sobre su efectividad en las aulas peruanas.



## Referencias

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., Negrete, J. F., Bravo, J., Bertolini, P., Equipo Editorial de DPL News, Katz, R., Callorda, F. y Jung, J. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19* [Archivo PDF]. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)
- Aguirre, S., García, C. y Limón, A. (2019). Uso de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el aula como recursos de apoyo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(47), 1-25. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v28i1.1648>
- Agustin Mawarni, I. T., Ratnasari, N., Handayani, A.N., Muladi, M., Aji Wibowo, E. P. & Rahmani, S. U. (19 - 19 de septiembre de 2020). *Effectiveness of Whatsapp in Improving Student Learning Interests During The Covid-19 Pandemic* [Eficacia de Whatsapp para mejorar los intereses de aprendizaje de los estudiantes durante la pandemia Covid-19] [Sesión de conferencia]. 4th International Conference on Vocational Education and Training, Malang, Indonesia. 10.1109/ICOVET50258.2020.9230031
- Andina. (2 de mayo de 2021). Covid-19: reportan 341 casos de ciberacoso escolar durante la pandemia. *Andina. Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-covid19-reportan-341-casos-ciberacoso-escolar-durante-pandemia-843579.aspx>
- Ardini, C., Barroso, M. B., Contreras, L. y Corzo, L. (2020). *Estudiar durante una pandemia: una mirada al rol del estudiante y la experiencia educativa en entornos virtuales en el marco de la pandemia COVID-19*. Mutual Conexión. Facultad de Ciencias de la Comunicación Universidad Nacional de Córdoba. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/15888>
- Ashiyani, Z., & Salehi, H. (2016). Impact of WhatsApp on learning and retention of collocation knowledge among Iranian EFL learners [Impacto de WhatsApp en el aprendizaje y la retención del conocimiento de colocación entre los estudiantes iraníes de inglés como lengua extranjera]. *Advances in Language and Literary Studies*, 7(5), 112-127. <https://doi.org/10.7575/aiac.all.s.v.7n.5p.112>
- Bandung, Y., & Langi, A.Z.R. (2011, del 20 al 21 de octubre). Implementing ICT in Primary Schools in Keerom-Papua [Implementación de las TIC en las escuelas primarias de Keerom-Papua] [Sesión de conferencia]. *6th International Conference on Telecommunication Systems, Services, and Applications (TSSA)*, Denpasar, Indonesia. <https://ieeexplore-ieee-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/document/6095417?arnumber=6095417>

- Bansal, T. & Joshi, D. (2014). A Study of Students' Experiences of Mobile Learning [Un estudio de las experiencias de aprendizaje móvil de los estudiantes]. *Global Journal of Human-Social Science: H Interdisciplinary*, 14(4), 26-33. <https://globaljournals.org/item/4121-a-study-of-students-experiences-of-whatsapp-mobile-learning>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Bhushan, S., & Alok, S. (2014). *Handbook of Research Methodology: A Compendium for Scholars & Researchers* [Manual de metodología de investigación: un compendio para académicos e investigadores]. Educreation. [https://www.researchgate.net/publication/319207471\\_HANDBOOK\\_OF\\_RESEARCH\\_METHODODOLOGY](https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY)
- Bogantes, J. (2015). Estrategias para la evaluación en educación a distancia: un análisis de las opciones empleadas en el programa de educación general básica de la UNED. *Innovaciones educativas*, 17(22), 15-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5248461>
- Bottentuit, J. B., Patriota, O. C., Pereira, C. (2016). WHATSAPP e suas Aplicações na Educação: uma revisão sistemática da Literatura [WHATSAPP y sus aplicaciones en la educación: una revisión sistemática de la literatura]. *Revista EducaOnline*, 10(2), 67-87. [https://www.academia.edu/29377126/WHATSAPP\\_e\\_suas\\_Aplica%C3%A7%C3%B5es\\_na\\_Educa%C3%A7%C3%A3o\\_uma\\_revis%C3%A3o\\_sistem%C3%A1tica\\_da\\_Literatura](https://www.academia.edu/29377126/WHATSAPP_e_suas_Aplica%C3%A7%C3%B5es_na_Educa%C3%A7%C3%A3o_uma_revis%C3%A3o_sistem%C3%A1tica_da_Literatura)
- Bouhnik, D. & Dshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students [WhatsApp va a la escuela: mensajería instantánea móvil entre profesores y alumnos]. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231. <https://doi.org/10.28945/2051>
- Calle, A. (6 de julio de 2020). WhatsApp, la aplicación que permite a miles de maestros seguir enseñando. *Somos Periodismo*. <http://somosperiodismo.com/whatsapp-la-aplicacion-que-permite-a-miles-de-maestros-seguir-ensenando/#:~:text=WhatsApp%2C%20la%20aplicaci%C3%B3n%20que%20permite%20a%20miles%20de%20maestros%20seguir%20ense%C3%B1ando,-Adri%C3%A1n%20Calle&text=En%20medio%20de%20la%20pandemia,de%20familia%20y%20sus%20alumnos.>
- Cassany, D. (2006). *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Editorial Anagrama.
- Cascales, A., Gomariz, M. A. y Paco, A. (2020). WhatsApp como herramienta educativa en Educación Primaria: alumnado, docentes y familias. *Píxel-Bit*.

*Revista de Medios y Educación*, 58, 71-89.  
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.74213>

- Castro, S., Guzmán, B. y Casado, D. (2007). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Laurus*, 13(23), 213-234. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311>
- de la Torre, L. y Domínguez, J. (2012). Las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje a través de los objetos de aprendizaje. *Revista Cubana de Informática Médica*, 4(1), 83-92. <http://revinformatica.sld.cu/index.php/rcim/article/view/191>
- Dávila, É. (2020). Adolescentes y WhatsApp, activación de procesos educativos contra la violencia en zonas urbanas y rurales. En I. Aguaded y A. Vizcaíno (Eds.), *Redes sociales y Ciudadanía: Hacia un mundo ciberconectado y empoderado* (1ª ed., pp. 201-208). Grupo Comunicar Ediciones. <https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- Delgado, A. M., Veloso, B. y Olmos, N. (2017). *Estudio Recursos digitales para el aprendizaje y su impacto en el proceso de enseñanza y aprendizaje: Informe Final*. [https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-70903\\_archivo\\_01.pdf](https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-70903_archivo_01.pdf)
- Díaz, C., Suarez, G., & Flores, E. (2016). *Guía de investigación en educación* (1.ª ed.). Vicerrectorado de Investigación. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/133219>
- Díaz, J. (5-6 de agosto de 2014). *El Whatsapp como herramienta de intervención didáctica para fomentar el aprendizaje cooperativo* [Sesión de conferencia]. X Jornadas de Material Didáctico y Experiencias Innovadoras en Educación Superior, Buenos Aires, Argentina. <http://eprints.rclis.org/23597/>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_abstract&tlng=es)
- Durgungoz, A. & Durgungoz, F. C. (2022). "We are much closer here": exploring the use of WhatsApp as a learning environment in a secondary school mathematics class ["Aquí estamos mucho más cerca": explorando el uso de WhatsApp como entorno de aprendizaje en una clase de matemáticas de secundaria]. *Learning Environments Research*, 25, 423-444. <https://doi.org/10.1007/s10984-021-09371-0>
- Enyama, D., Vounsia, E., Simeni, S. R., Ngongang, C., Kemta, F., Noukeu, D., Tsuala, J., Mayouego, J., Singor, G. S., Kenfack, B., Watcho, P. & Pierre, S. (2021). Use of WhatsApp®, for distance teaching during COVID-19 pandemic:

- Experience and perception from a sub-Saharan African setting [Uso de WhatsApp®, para la enseñanza a distancia durante la pandemia de COVID-19: experiencia y percepción desde un entorno de África subsahariana]. *BMC Medical Education*, 21(517), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02953-9>
- Escobar, F. y Gómez, I. (2020). WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 65, 111-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7555374>
- Ferrés, J. y Piscitelli, A. (2012). La competencia mediática: propuesta articulada de dimensiones e indicadores. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 19(38), 75-82. <https://doi.org/10.3916/C38-2012-02-08>
- Gandini, J. N. (2020). *La evaluación con tecnología digital y dispositivos ubicuos en Educación Primaria: beneficios y obstáculos desde la perspectiva docente* [Tesis de maestría, Universidad ORT Uruguay, Instituto de Educación] Repositorio Académico Digital de la Universidad ORT Uruguay. <https://bibliotecas.ort.edu.uy/bibid/90452>
- García, A., Basilotta, V. y López, C. (2014). Las TIC en el aprendizaje colaborativo en el aula de Primaria y Secundaria. *Revista Científica de Educomunicación*, 42(11), 65-74. <https://doi.org/10.3916/C42-2014-06>
- García, M., Sola, J. M. y Ortega, M. C. (2019). Las implicaciones del uso de dispositivos móviles en el proceso de enseñanza aprendizaje en alumnos de 5º y 6º de primaria. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (55), 117-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6901355>
- Göksün, D.O. & Gürsoy, G. (2019). Comparing success and engagement in gamified learning experiences via Kahoot and Quizizz [Comparando el éxito y el compromiso en experiencias de aprendizaje gamificado a través de Kahoot y Quizizz]. *Computers & Education*, 135, 15-29. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.02.015>
- Gómez, A. (2017). Textismos y ortografía en español, italiano y portugués. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 2(2), 125-133. <https://doi.org/10.21703/rexe.Especial3201812513311>
- González, B., Hernández, M. J. y Renés, P. (2020). Los influencers: Líderes de las nuevas relaciones parasociales en la sociedad hiperconectada. En I. Aguaded y A. Vizcaíno (Eds.), *Redes sociales y Ciudadanía: Hacia un mundo ciberconectado y empoderado* (1ª ed., pp. 97-102). Grupo Comunicar Ediciones. <https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>

- González, E. y Martínez, N. (2017). Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *Revista de Educación Social*, 24, 1129-1141. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2017/01/res-24-miscelanea-erika.pdf>
- Guerrero, M. A. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>
- Han, B. (2012). *La sociedad del cansancio*. Herder Editorial.
- Han, B. (2017). *In the Swarm: Digital Prospects* [En el enjambre: perspectivas digitales]. Massachusetts Institute of Technology
- Hernández, D. R. (2019). Tiktok, ¿algo nuevo en educación? *Cuadernos de Pedagogía*, 503, 122–123. <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139507577&lang=es&site=ehost-live>
- Karchmer, R. (2019). Writing with Digital Tools [Escritura con herramientas digitales]. En S. Graham, C. A. MacArthur & M. Herbert (Eds.), *Best Practices in Writing Instruction* (3ª ed., pp. 185-208). Guilford Press.
- López, C. Y. (2020). Evas: Una Oportunidad para Transformar la Intervención Docente en la Pandemia. En J. J. Martínez y R. B. Culebro (Eds.), *A la sombra del distanciamiento social. Reflexiones académicas de la comunidad universitaria* (1ª ed., pp. 137-150). Taberna Libraria Editores.
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa* [Archivo PDF]. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Mateus, J. C. (2019). El lugar de la tecnología y la cultura digital en el discurso educativo contemporáneo. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (140), 261-277. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i140.3794>
- Merelo, J.J. y Tricas, F. (2013). La irresistible ascensión del WhatsApp. *ReVisión*, 6(2), 3-4. <http://www.aenui.net/ojs/index.php?journal=revisión&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=132&path%5B%5D=192>
- Ministerio de Educación del Perú. (2017). *Currículo Nacional de Educación Básica* [Archivo PDF]. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>

- Mohesh, G. M. I. & Meerasa, S.S. (2016). Perceptions on M-Learning through WhatsApp application [Percepciones sobre M-Learning a través de la aplicación WhatsApp]. *Journal of Education Technology in Health Sciences*, 3(2), 57-60. 10.5958/2393-8005.2016.00013.9
- Moreno, G. A., Jimenez, J. A., & Bernal, S. C. (2016). Overview of u-learning. Concepts, characteristics, uses, application scenarios and topics for research [Descripción general de u-learning. Conceptos, características, usos, escenarios de aplicación y temas de investigación]. *IEEE Latin America Transactions*, 14(12), 4792–4798. 10.1109/TLA.2016.7817013
- Munir, S., Erlinda, R. y Afrinursalim, H. (2021). Students' Views on the Use of WhatsApp during Covid-19 Pandemic: A Study at IAIN Batusangkar []. *Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 5(2), 323-334. <http://dx.doi.org/10.21093/ijeltal.v5i2.740>
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed.). Ediciones de la U.
- Osorio, B. E. (2016). El informante como persona clave en la investigación cualitativa. *Gaceta Pedagógica*, 35, 74-85. [https://www.academia.edu/41012556/El\\_informante\\_como\\_persona\\_clave\\_en\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cualitativa?auto=citations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/41012556/El_informante_como_persona_clave_en_la_investigaci%C3%B3n_cualitativa?auto=citations&from=cover_page)
- Pedró, F. (2015). *Tecnologías y la transformación de la educación* [Archivo PDF]. [https://panorama.oei.org.ar/\\_dev2/wp-content/uploads/2017/06/Tecnologia-transformacion.pdf](https://panorama.oei.org.ar/_dev2/wp-content/uploads/2017/06/Tecnologia-transformacion.pdf)
- Piragua, C. M. y Nández, J. J. (2021). Instagram, de red social a ambiente virtual de aprendizaje: una experiencia con resultados inesperados. *Encuentros*, 19(1), 203-218. 10.15665/encuen.v19i01.2485
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2016). *Reglamento del Comité de Ética de la Investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú* [Archivo PDF]. <http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/23214253/Reglamento-2016-VF.pdf>
- Rahma, N., Lestari, A., Musa, L. A.D. & Sugilar, H. (25-26 de julio de 2019). *Quizizz Online Digital System Assessment Tools* [Herramientas de evaluación del sistema digital en línea de Quizizz] [Sesión de conferencia]. 2019 IEEE 5th International Conference on Wireless and Telematics (ICWT), Yogyakarta, Indonesia. 10.1109/ICWT47785.2019.8978212
- Rahmadi, I. F. (2020). WhatsApp Group for Teaching and Learning in Indonesian Higher Education [Grupo de WhatsApp para la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior de Indonesia]. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(13), 150-160. 10.3991/ijim.v14i13.14121

- Ramírez, M. S. y García, F. J. (2017). La integración efectiva del dispositivo móvil en la educación y en el aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 29-47. 10.5944/ried.20.2.18884
- Rijlaarsdam, G., Van den Bergh, H., Couzijn, M., Janssen, T., Braaksma, M., Tillema, M., Van Steendam, E., & Raedts, M. (2012). Writing [Escritura]. En K. R. Harris, S. Graham, T. Urdan, A. G. Bus, S. Major, & H. L. Swanson (Eds.), *APA educational psychology handbook, Vol. 3. Application to learning and teaching* (1ª ed., pp. 189–227). American Psychological Association. 10.1037/13275-009
- Rojas, A. J. y de la Caridad, Y. (2019). El uso de las TIC como recurso para la autosuperación del profesional de la educación. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3(53), 1-23. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1828>
- Rosenberg, H. & Asterhan, C. S. C. (2018). “WhatsApp, Teacher?” - Student Perspectives on Teacher-Student Whatsapp Interactions in Secondary Schools [“¿WhatsApp, profesor?” - Perspectivas de los estudiantes sobre las interacciones de Whatsapp entre maestros y estudiantes en las escuelas secundarias]. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 205-226. <https://doi.org/10.28945/4081>
- Saez, J. M. (2012). Valoración del impacto que tienen las TIC en educación primaria en los procesos de aprendizaje y en los resultados a través de una triangulación de datos. *RELATEC, Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 11(2), 11-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4163343>
- Santoyo, S. (2019). La lectoescritura en la escuela primaria y sus transformaciones ante la incorporación de las TIC. *Revista PAPELES*, 6(11), 36-47. <http://ezproxibib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=140498278&lang=es&site=ehost-live>
- Schenke, E. y Pérez, M. I. (2018). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *ACTA Geográfica*, 12(30), 227-233. <http://dx.doi.org/10.5654/acta.v12i30.5201>
- Scolari, C.A. (2015). Ecología de medios: de la metáfora a la teoría (y más allá). En C. A. Scolari (Ed.), *Ecología de los medios. Entornos, evoluciones e interpretaciones* (1ª ed., pp. 15-42). Gedisa.
- Sicilia, C. (2005). *The challenges and benefits to teachers' practices in constructivist learning environments supported by technology* [Los desafíos y beneficios de las prácticas docentes en entornos de aprendizaje constructivistas apoyados

- por la tecnología] [Tesis de maestría, Universidad McGill] eScholarship@McGill. <https://escholarship.mcgill.ca/concern/theses/b5644r91j>
- Suárez, B. (2018). Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. <https://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>
- Susilo, A. (11-12 de junio de 2014). *Exploring Facebook and Whatsapp As Supporting Social Network Applications For English Learning In Higher Education* [Explorando Facebook y Whatsapp como aplicaciones de redes sociales de apoyo para el aprendizaje del inglés en la educación superior] [Sesión de conferencia]. PDE Professional Development in Education Conference, Java, Indonesia. <http://repository.ut.ac.id/4930/>
- Uccelli, P. [PUCP INTERNATIONAL] (12 de noviembre de 2020). *Ciclo de charlas Internacionales DARI | 4ta sesión: Paola Uccelli* [Video]. Youtube. [https://www.youtube.com/watch?v=KNza\\_ssnwDw](https://www.youtube.com/watch?v=KNza_ssnwDw)
- Uehara, D. M. (2021). *Las TIC en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje en Primaria* [Trabajo de grado no publicado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Wasserman, E. & Zwebner, Y. (2017). Communication between Teachers and Parents using the WhatsApp Application [Comunicación entre Docentes y Padres a través de la Aplicación WhatsApp]. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 16(12), 1-12. <https://doi.org/10.26803/ijlter.16.12.1>
- WhatsApp LLC. (2022). *WhatsApp Features Root Page* [Página raíz de características de WhatsApp]. WhatsApp. <https://www.whatsapp.com/features/?lang=en>
- Yahya, S., Arniza, E. & Abd, K. (2010). The definition and characteristics of ubiquitous learning: A discussion [La definición y características del aprendizaje ubicuo: una discusión]. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 6(1), 117-127. [https://www.researchgate.net/publication/272139764\\_The\\_definition\\_and\\_characteristics\\_of\\_ubiquitous\\_learning\\_A\\_discussion](https://www.researchgate.net/publication/272139764_The_definition_and_characteristics_of_ubiquitous_learning_A_discussion)
- Young, S. S. C., & Ku, H. H. (2008). A Study of Uses of ICT in Primary Education through Four Winning School Cases in the Taiwan Schools Cyberfair [Un estudio de los usos de las TIC en la educación primaria a través de cuatro casos escolares ganadores en la feria cibernética de escuelas de Taiwán]. *Journal of Educational Technology & Society*, 11(3), 52-66. <http://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.11.3.52>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>TEMA</b>	Percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana		
<b>TÍTULO TENTATIVO</b>	Percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana		
<b>PREGUNTA PROBLEMA</b>	¿Cuáles son las percepciones que tienen las y los docentes, del nivel primario de una institución educativa pública de Lima Metropolitana, sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia?		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Analizar las percepciones que tienen las y los docentes del nivel primario de una institución educativa pública de Lima Metropolitana sobre WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Describir el uso que las y los docentes le dan a WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia
			Identificar las ventajas y desventajas que las y los docentes encuentran en WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
Describir el uso que las y los docentes le dan a WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia	WhatsApp como herramienta educativa	<p>Concepción de WhatsApp como red social y TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Definición de WhatsApp</i></li> <li>• <i>Mobile learning y Aprendizaje ubicuo</i></li> <li>• <i>TIC y redes sociales en la educación</i></li> </ul> <p>WhatsApp en el ámbito educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>WhatsApp en el proceso de enseñanza-aprendizaje</i></li> <li>• <i>WhatsApp en los procesos de evaluación</i></li> <li>• <i>WhatsApp como medio de comunicación entre actores educativos</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista (Guía de entrevista)</li> </ul>
Identificar las ventajas y desventajas que las y los docentes encuentran en WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia	Ventajas y desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa	<p>Ventajas de WhatsApp en la educación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En relación con la accesibilidad</i></li> <li>• <i>En relación con la participación</i></li> <li>• <i>En relación con el trabajo colaborativo</i></li> <li>• <i>En relación con el desarrollo de competencias comunicativas y pensamiento crítico</i></li> <li>• <i>Otras</i></li> </ul> <p>Desventajas de WhatsApp en la educación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En relación con el uso de la herramienta</i></li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En relación con el bienestar socioemocional</i></li> <li>• <i>En relación con la privacidad y seguridad de la información</i></li> <li>• <i>En relación con la ortografía y gramática</i></li> <li>• <i>Otras</i></li> </ul>	
--	--	--	--

### Anexo 2: Matriz de Registro de Características Docentes Informantes

Código docente	Grado al que enseña (primaria)	Edad (en años)	Género	Tiempo en el sector público (en años)	Función en la escuela (docente /coordinadora)
DTE01	Primero	50	F	22	Solo docente
DTE02	Segundo	46	F	20	Solo docente
DTE03	Tercero	55	F	3	Solo docente
DTE04	Cuarto	52	F	24	Solo docente
DTE05	Quinto	45	F	10	Solo docente
DTE06	Sexto	29	F	3	Solo docente

### Anexo 3: Diseño de Entrevista

#### *Diseño de la Entrevista para Investigación*

**Nombre del proyecto:** Percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana

1. **Objetivo de la entrevista:** Recoger las percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana
2. **Tipo de entrevista:** Entrevista semiestructurada
3. **Fuente:** Se entrevistará a 06 docentes a tiempo completo que enseñan en el nivel primario de un colegio público de Lima Metropolitana del total de docentes que laboran en dicha institución. Los criterios de selección a considerarse son: que hayan utilizado WhatsApp, ya sea mediante un grupo de chat, videollamadas o llamadas, para comunicarse con los estudiantes o padres de familia o para brindar clases por medio de esta aplicación; y que hayan utilizado WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia durante el tiempo de pandemia por la COVID-19.
4. **Duración:** De 30 a 45 minutos
5. **Lugar y fechas:** IE 1086 Jesús Redentor durante el mes de junio de 2022
6. **Especificaciones:** Se solicitará permiso para la grabación de todas las entrevistas, de manera que estas puedan ser transcritas posteriormente.

### ***Protocolo de Entrevista***

#### I. Introducción a la entrevista

- Saludo
- Explicación del propósito de la entrevista y de la investigación.
- Información sobre la grabación en audio de la entrevista

- Reiteración sobre la confidencialidad de la información

## II. Datos Generales

- Entrevista N°: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_
- Grado y sección al que enseña: \_\_\_\_\_
- Área de trabajo: o Solamente docente \_\_\_\_ o Docente y administrativo \_\_\_\_ u Otro (especificar): \_\_\_\_\_
- Tiempo de cargo docente en el sector público: \_\_\_\_\_ (en años)

## Guía de entrevista

Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Preguntas
Describir el uso que los y las docentes le dan a WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia	WhatsApp como herramienta educativa	Concepción de WhatsApp como red social y TIC	<p><b>BLOQUE I: Experiencia del/la docente con WhatsApp</b></p> <p>Empezamos con su experiencia con WhatsApp:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es WhatsApp para usted y para qué la utiliza?</li> <li>2. ¿Qué semejanzas y diferencias encuentra entre el uso que le daba a WhatsApp antes de la pandemia y desde que ocurrió la pandemia?</li> <li>3. ¿Qué herramientas utilizó para garantizar la educación a distancia? <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Considera alguna de las herramientas como la principal o más indispensable? ¿Por qué?</li> </ul> </li> <li>4. Hasta el momento, ¿ha recibido formación sobre cómo utilizar esta herramienta de manera pedagógica? <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿en qué consistió esta formación?</li> </ul> </li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder no, ¿por qué no la ha recibido?</li> </ul> <p>5. ¿Sus estudiantes han recibido formación sobre cómo utilizar esta herramienta?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿en qué consistió esta formación?</li> <li>- De responder no, ¿por qué no la han recibido?</li> </ul>
		WhatsApp en el ámbito educativo	<p><b>BLOQUE II: Uso de la herramienta en la modalidad de educación a distancia</b></p> <p>Enfoquémonos ahora en el proceso de enseñanza-aprendizaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando utilizaba WhatsApp como herramienta educativa, ¿la comunicación era por estudiante o por grupo? <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La comunicación era unidireccional o bidireccional? (Es decir, ¿solo escribía la docente sin recibir respuesta o era una conversación?)</li> <li>- Si era por grupo, ¿quién o quiénes crearon el grupo? ¿Estaban permitidos los mensajes para todos los participantes?</li> </ul> </li> <li>2. Durante el desarrollo de las clases a distancia, ¿qué estrategias implementó para enseñar por medio de WhatsApp?</li> <li>3. ¿Qué funciones de la herramienta utilizaba? (Por ejemplo, stickers, WhatsApp negocios, emojis, etc.)</li> <li>4. Actualmente, ¿usa WhatsApp para enseñar? <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿sigue aplicando las mismas estrategias?</li> </ul> </li> <li>5. ¿Considera usted que con el uso de WhatsApp sus estudiantes aprendían? <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿cómo se daba cuenta de ello?</li> </ul> </li> <li>6. ¿Sus estudiantes participaban de clases en tiempo real en la aplicación o entraban a WhatsApp luego de la clase cuando dejaba alguna ficha de tarea?</li> </ol> <p>En cuanto a los procesos de evaluación:</p>

			<p>7. ¿Cómo ha utilizado WhatsApp para evaluar a sus estudiantes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Lo ha utilizado más para evaluación de tipo formativa o sumativa?</li> </ul> <p>8. Para el momento de retroalimentación a sus estudiantes, ¿cómo considera que aportó la herramienta WhatsApp?</p> <p>Entendiendo que WhatsApp es el entorno de aprendizaje, y que el aula está conformada por estudiantes y docente:</p> <p>9. En lo que respecta a la convivencia en el aula, ¿cómo fue la dinámica entre estudiantes al utilizar la herramienta WhatsApp?</p> <p>10. ¿Cómo fue la dinámica entre usted y sus estudiantes?</p> <p>11. ¿Cuáles han sido las principales diferencias que ha evidenciado entre la convivencia que se daba en el aula virtual por WhatsApp y la que se da en aula presencial?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Las normas de convivencia de su aula son diferentes para este espacio?</li> </ul> <p>12. ¿Cómo manejaba la disciplina en el aula virtual por WhatsApp?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Podría comentarme un incidente o un ejemplo de situación de conducta frecuente en este medio?</li> </ul> <p>En cuanto a su uso con los padres de familia:</p> <p>13. ¿Cómo utilizaba WhatsApp con los padres y madres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Ha realizado algún taller de padres o escuela de padres por este medio?</li> </ul> <p>14. ¿Cómo ha percibido la relación con los padres y madres de familia en este entorno?</p>
--	--	--	---

Identificar las ventajas y desventajas que los y las docentes encuentran en WhatsApp como herramienta educativa en una modalidad de educación a distancia	Ventajas y desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa	Ventajas de WhatsApp en la educación	<b>BLOQUE III: Ventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera que WhatsApp es una herramienta útil para el campo educativo? ¿Por qué?</li> <li>2. ¿Cuáles considera que han sido las ventajas del uso educativo de WhatsApp? <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál de esas ventajas considera que es la más importante?</li> </ul> </li> <li>3. ¿Considera que WhatsApp es una aplicación accesible para sus estudiantes? ¿Por qué? <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué porcentaje de estudiantes utilizaba WhatsApp como herramienta educativa?</li> </ul> </li> </ol>
		Desventajas de WhatsApp en la educación	<b>BLOQUE IV: Desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles considera que han sido las desventajas del uso educativo de WhatsApp? <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Empleó estrategias para superarlas? ¿Cuáles?</li> </ul> </li> <li>2. ¿Considera que compartir su WhatsApp personal con la comunidad educativa (estudiantes, padres y directivos) afectó su privacidad? <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿de qué manera le afectó? ¿aplicó medidas para proteger su privacidad? ¿Cuáles? (Por ejemplo, algunos docentes usan un número celular para las clases y otro para su vida personal)</li> <li>- ¿Las medidas aplicadas lograron que tuviera mayor privacidad?</li> </ul> </li> </ol>

#### IV. Cierre y despedida

- Comentario adicional del informante u observaciones
- Agradecimiento y despedida

#### Anexo 4: Carta de Consentimiento Informado para Participantes

##### **Protocolo de Consentimiento Informado para Participantes**

Estimado/a docente,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Daniela Melissa Uehara Díaz, estudiante de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación, denominada **“Percepciones de docentes de Educación Primaria sobre el uso de WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia en una IE pública de Lima Metropolitana”**, tiene como propósito analizar las percepciones que tienen las y los docentes del nivel primario de una institución educativa pública de Lima Metropolitana sobre WhatsApp como herramienta educativa en la modalidad de educación a distancia.

Se le ha contactado a usted en calidad de docente de aula. Si usted accede a participar en esta investigación, se le solicitará participar en una entrevista, la cual consiste en responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente 45 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la investigación. Por la emergencia sanitaria, la entrevista se realizará por la plataforma Zoom a fin de poder registrar apropiadamente la información, ante esto, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación (audio y vídeo) y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computadora personal, luego de haber publicado la investigación, y solamente él tendrá acceso a la misma.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la investigación a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico:

daniela.uehara@pucp.edu.pe o al número +51975604845. Asimismo, cabe resaltar que el presente estudio respeta los principios éticos de la investigación de la universidad, como responsabilidad, respeto e integridad científica.

Yo, \_\_\_\_\_, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo con que mi identidad sea tratada de manera confidencial, es decir, que en la investigación no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y los investigadores utilizarán un código de identificación. Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

\_\_\_\_\_  
Nombre completo del (de la) participante

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Correo electrónico del participante:

\_\_\_\_\_  
Nombre del Investigador responsable

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

### Anexo 5: Matriz de Codificación de Entrevistas

Libro de códigos			
Rol	Código	ENTREVISTA	Ejemplo de código:

Docente	DTE	Preguntas	Código	Preguntas	Código	Docente:	DTE05	DTE05-WED-03
<b>Categorías</b>	<b>Código</b>	Pregunta 1	01	Pregunta 11	11	<b>Categoría:</b> WhatsApp como herramienta educativa	WED	
WhatsApp como herramienta educativa	WED	Pregunta 2	02	Pregunta 12	12			
		Pregunta 3	03	Pregunta 13	13			
		Pregunta 4	04	Pregunta 14	14			
		Pregunta 5	05	Pregunta 15	15			
		Pregunta 6	06	Pregunta 16	16			
		Pregunta 7	07	Pregunta 17	17			
		Pregunta 8	08	Pregunta 18	18			
		Pregunta 9	09	Pregunta 19	19			
		Pregunta 10	10					
								<b>Pregunta:</b> 3 ¿WhatsApp era la única herramienta que utilizaba para garantizar la educación a distancia?
Ventajas y desventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa	VDW	Pregunta 1	01	Pregunta 4	04			
		Pregunta 2	02	Pregunta 5	05			
		Pregunta 3	03					

### Anexo 6: Matriz de Recojo de Información de Entrevistas

Número de Ítems	Docente 1	Docente 2	Docente 3	Docente 4	Docente 5	Docente 6
<b>BLOQUE I: Experiencia del/la docente con WhatsApp</b>						
1. ¿Qué es WhatsApp para usted y para qué la utiliza?						
2. ¿Qué semejanzas y diferencias encuentra entre el uso que le daba a WhatsApp antes de la pandemia y desde que ocurrió la pandemia?						
3. ¿Qué herramientas utilizó para garantizar la educación a distancia? - ¿Considera alguna de las herramientas como la principal o más indispensable? ¿Por qué?						
4. Hasta el momento, ¿ha recibido formación sobre cómo utilizar esta herramienta de manera pedagógica? - De responder sí, ¿en qué consistió esta formación? - De responder no, ¿por qué no la ha recibido?						
5. ¿Sus estudiantes han recibido formación sobre cómo utilizar esta herramienta?						

<ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿en qué consistió esta formación?</li> <li>- De responder no, ¿por qué no la han recibido?</li> </ul>						
<p>6. Cuando utilizaba WhatsApp como herramienta educativa, ¿la comunicación era por estudiante o por grupo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La comunicación era unidireccional o bidireccional? (Es decir, ¿solo escribía la docente sin recibir respuesta o era una conversación?)</li> <li>- Si era por grupo, ¿quién o quiénes crearon el grupo? ¿Estaban permitidos los mensajes para todos los participantes?</li> </ul>						
<p>7. Durante el desarrollo de las clases a distancia, ¿qué estrategias implementó para enseñar por medio de WhatsApp?</p>						
<p>8. ¿Qué funciones de la herramienta utilizaba? (Por ejemplo, stickers, WhatsApp negocios, emojis, etc.)</p>						
<p>9. Actualmente, ¿usa WhatsApp para enseñar?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿sigue aplicando las mismas estrategias?</li> </ul>						

<p>10. ¿Considera usted que con el uso de WhatsApp sus estudiantes aprendían?</p> <p>- <i>De responder sí, ¿cómo se daba cuenta de ello?</i></p>						
<p>11. ¿Sus estudiantes participaban de clases en tiempo real en la aplicación o entraban a WhatsApp luego de la clase cuando dejaba alguna ficha de tarea?</p>						
<p>12. ¿Cómo ha utilizado WhatsApp para evaluar a sus estudiantes?</p> <p>- <i>¿Lo ha utilizado más para evaluación de tipo formativa o sumativa?</i></p>						
<p>13. Para el momento de retroalimentación a sus estudiantes, ¿cómo considera que aportó la herramienta WhatsApp?</p>						
<p>14. En lo que respecta a la convivencia en el aula, ¿cómo fue la dinámica entre estudiantes al utilizar la herramienta WhatsApp?</p>						
<p>15. ¿Cómo fue la dinámica entre usted y sus estudiantes?</p>						
<p>16. ¿Cuáles han sido las principales diferencias que ha evidenciado entre la convivencia que se daba</p>						

<p>en el aula virtual por WhatsApp y la que se da en aula presencial?</p> <p>- <i>¿Las normas de convivencia de su aula son diferentes para este espacio?</i></p>						
<p>17. <i>¿Cómo manejaba la disciplina en el aula virtual por WhatsApp?</i></p> <p>- <i>¿Podría comentarme un incidente o un ejemplo de situación de conducta frecuente en este medio?</i></p>						
<p>18. <i>¿Cómo utilizaba WhatsApp con los padres y madres de familia?</i></p> <p>- <i>¿Ha realizado algún taller de padres o escuela de padres por este medio?</i></p>						
<p>19. <i>¿Cómo ha percibido la relación con los padres y madres de familia en este entorno?</i></p>						
<p>20. <i>¿Considera que WhatsApp es una herramienta útil para el campo educativo? ¿Por qué?</i></p>						
<p>21. <i>¿Cuáles considera que han sido las ventajas del uso educativo de WhatsApp?</i></p> <p>- <i>¿Cuál de esas ventajas considera que es la más importante?</i></p>						

<p>22. ¿Considera que WhatsApp es una aplicación accesible para sus estudiantes? ¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué porcentaje de estudiantes utilizaba WhatsApp como herramienta educativa?</li> </ul>						
<p>23. ¿Cuáles considera que han sido las desventajas del uso educativo de WhatsApp?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Empleó estrategias para superarlas? ¿Cuáles?</li> </ul>						
<p>24. ¿Considera que compartir su WhatsApp personal con la comunidad educativa (estudiantes, padres y directivos) afectó su privacidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De responder sí, ¿de qué manera le afectó? ¿aplicó medidas para proteger su privacidad? ¿Cuáles? (Por ejemplo, algunos docentes usan un número celular para las clases y otro para su vida personal)</li> <li>- ¿Las medidas aplicadas lograron que tuviera mayor privacidad?</li> </ul>						