EL FENÓMENO WHATSAPP EN ESPACIOS UNIVERSITARIOS (UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO, 2019)

Maffett Petrick, Georgina Paula

EL FENÓMENO WHATSAPP EN ESPACIOS UNIVERSITARIOS (UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO, 2019)

WhatsApp phenomenon at university environments (El Alto Public University, 2019)

Maffett Petrick, Georgina Paula
Directora de proyectos de la fundación FUCASE
paulamaffett@hotmail.com
La Paz, Bolivia

Resumen

El objetivo de este artículo es mostrar la influencia de WhatsApp como herramienta tecnológico – educativa en espacios universitarios para lo cual se ha seleccionado el espacio académico de la Universidad Pública de El Alto (UPEA); para ello se trabajó sobre esta aplicación eligiendo aleatoriamente a manera de muestra, tres grupos de WhatsApp de la universidad. En materiales y métodos se destaca que para la investigación que sustenta el artículo se siguió el enfoque metodológico cuantitativo realizándose el conteo y clasificación de los mensajes con el programa VOVSOFT TEXT, como técnica de investigación se aplicó una encuesta para determinar el uso que se le da a WhatsApp, así como otras opciones de la mensajería instantánea (como puede ser la voz o las imágenes) y este proceso fue respaldado por la observación participante de la investigadora. Entre los resultados se destaca el impacto de WhatsApp en el entorno académico como por ejemplo, el posible estrés que genera en el comportamiento humano; otro resultado de la investigación muestra que el fenómeno WhatsApp en espacios académicos destaca por la comodidad y las ventajas económicas de acceso que actualmente está presente en el entorno educativo; también se observó que un porcentaje muy alto de estudiantes y docentes pertenece a algún grupo relacionado con los estudios o está incluido en grupos de conversación sobre materias académicas. En conclusión, se ha constatado que estudiantes y docentes utilizan esta aplicación para cuestiones relacionadas con los asuntos universitarios, aparte de su vida personal, evidenciando el impacto de esta herramienta tecnológica.

Palabras clave: WhatsApp, Educación, Estudiante, Universidad

Abstract

The objective of this study is to demonstrate the influence of WhatsApp as a technological educative tool at university environments. This study was carried out at El Alto Public University (Universidad Pública de El Alto UPEA) where three WhatsApp groups were selected as random samples. Regarding materials and methodology, it is important to highlight that this study is based on the quantitative methodological approach through message counting and sorting with VOVSOFT TEXT program. A survey was used as an investigation technique in order to know the ends of WhatsApp use and to determine the type of uses made of instant messaging (voice messages and pictures). This research is supported by the participant observation of the researcher.

The results of this study show the impact of WhatsApp use at university environments such as: the stress it causes on human behavior, the current convenient and economic access to this application use at the educational environment. It is important to highlight that a huge percent of students and professors belong to a group on this application where academic issues are dealt. In conclusion, it has been verified students and professors use this application with academic ends, besides personal ones, and it demonstrates the impact of this technological application use at university environments.

Keywords: WhatsApp, education, student, university.

1. Introducción

El presente artículo demuestra como el uso de WhatsApp en espacios académicos permite acceder a una herramienta de comunicación que influye en los procesos pedagógicos en una dinámica de constante transformación tecnológica en las universidades; autores como McAnally-Salas y Lavigne (2017) indican que la realidad creciente en espacios académicos está caracterizada por la consolidación de una sociedad digital.

Se pretende responder a la pregunta ¿Cuál es la influencia del fenómeno WhatsApp en los espacios académicos en el comportamiento de docentes y estudiantes? la investigación se realizó en la Universidad Pública de El Alto (UPEA) desde mayo a julio de 2019, y tiene como objetivo general mostrar la influencia de WhatsApp en espacios universitarios, para lo cual se ha seleccionado el espacio académico de la UPEA en el cual la autora ejerce la función docente desde hace doce años, tiempo en el cual se ha evidenciado que el uso de WhatsApp se ha ido popularizando. En este artículo se utiliza la denominación "fenómeno" porque se entiende que WhatsApp se ha convertido en un hecho inmaterial que está presente en la vida de docentes y estudiantes de manera indispensable, se podría decir que desde la aparición de esta red social primeros fueron mensajes de texto que como una forma de comunicación accesible (barata) y rápida, pero en la actualidad el fenómeno WhatsApp permite enviar stickers y mensajes de audio o video para llegar incluso a ofrecer conversaciones en directo lo que ha generado una dependencia y uso ilimitado de esta aplicación tecnológica.

En la parte de resultados del presente artículo se presentan datos cuantitativos que siguen el enfoque metodológico empleado para realizar la investigación, en los que se evidencia que en los tres grupos de WhatsApp elegidos aleatoriamente en la UPEA, en el periodo de tres meses de mayo a julio de 2019, el uso diario por docentes y estudiantes de los servicios de esta red social se realiza todos los días en diferentes horarios y para transmitir diferentes contenidos desde mensajes de índole política hasta mensajes académicos. En los grupos de WhatsApp elegidos aleatoriamente se evidencia que incluso en la madrugada, es decir desde las 12 de la noche en adelante se siguen enviando mensajes, también se rescata una mayor participación de estudiantes y dependiendo de la coyuntura que se tenga una universidad los mensajes pueden ser de índole política o académica.

En el contexto académico de la UPEA, a través de la observación participante la investigadora ha comprobado que en los últimos tres años el acceso y utilización de WhatsApp se multiplicó por diez en docentes y estudiantes. Un conteo realizado por la investigadora en los grupos de WhatsApp seleccionados aleatoriamente permite establecer que el 81,7% de los estudiantes utilizan de manera sistemática los servicios de mensajería instantánea en esta red social. Por este motivo se puede afirmar que el 92% de docente y estudiantes en estos grupos emplea la mensajería instantánea a ampliándola a otras formas de comunicación conversacional en el entorno virtual.

Según Rubio y Perlado (2015), en las redes sociales entre ellas el WhatsApp se constata:

> Como una realidad creciente y, en parte, substitutoria de la comunicación interpersonal, la comunicación a través de las redes sociales, se confirma que WhatsApp y Facebook se han incorporado en los ámbitos académico y laboral en diferentes países del mundo como un canal de comunicación más (p. 97).

Con los datos obtenidos se cumple el primer objetivo específico de la investigación orientado a mostrar la utilización de WhatsApp en las universidades, enfatizando en el acceso y uso de esta red social por docentes y estudiantes

de la UPEA, siendo el segundo objetivo específico identificar los hábitos, relaciones y comportamiento que desarrollan docentes - estudiantes bajo la influencia de esta red social en el espacio universitario y que posteriormente se seguirán presentes como parte del proceso de formación profesional en el mercado laboral donde los futuros profesionales deben desarrollarse.

La investigación arriba a la conclusión de que WhatsApp es la red social más utilizada hasta el punto de convertirse en la primera herramienta de comunicación en la UPEA, incluso substituyendo en gran medida la llamada telefónica; la otra red social en la que mayor presencia tienen especialmente los estudiantes (95%) es Facebook, prácticamente se puede afirmar "que no hay estudiante que no tenga Facebook" junto con otros tipos comunes de mensajería instantánea como Messenger.

Es importante mencionar a autores como Vaca y Martínez (2017) para quienes:

> El WhatsApp aplicado a la vida universitaria, presenta varias ventajas, como promover el contacto entre estudiantes y profesores; fomentar la interacción entre estudiantes y promover la cooperación académica; motivar el aprendizaje activo; proporcionar un feed-back instantáneo; y desarrollar altas expectativas (p. 56).

Interpretando lo manifestado por estos autores, el WhatsApp en tanto red social despierta una alta expectativa en los estudiantes de alcanzar mejores oportunidades para su formación profesional, con el empleo de ésta herramienta tecnológica en la universidad, y esto se evidencia en la UPEA, donde también se ha comprobado que el uso de esta red social provoca estrés y ansiedad, lo que puede afectar al aprendizaje de quienes padecen dependencia. También como resultado de la observación se constata la aparición del síndrome conocido como la "vibración fantasma" (Balding, 2012, p. 250) que es consecuencia de la obsesión que estos medios de comunicación generan en los usuarios, quienes desarrollan conductas características como el "estar permanentemente sacando el celular o tocando los bolsillos porque está vibrando el teléfono" (Balding, 2012, p. 260).

El uso de WhatsApp afecta a los hábitos académicos de docentes y estudiantes, incide también en los valores presentes en la comunidad académica de la UPEA, incluyendo el ámbito pedagógico, psicológico, relacional, de bienestar e interacción personal, entre otros. "En el ámbito universitario, con la llegada de la generación millennial a las aulas, se constata el uso masivo de la tecnología por parte de los estudiantes, mediante la segunda generación de la mensajería instantánea" (Gallardo, 2017, p. 47). Parafraseando a Gallardo Echenique (2017), los millennial trasladan a la universidad los hábitos adquiridos en su etapa adolescente, donde la tecnología, con WhatsApp como elemento preeminente, se convirtió en un instrumento estratégico de socialización.

Para concluir la parte introductoria de este artículo, se debe enfatizar tal como afirma Gascón (2012) que "el área con mayor impacto en la utilización de redes sociales, que ha producido en los últimos años cambios cualitativos en los procesos comunicacionales, es el ámbito educativo" (p. 57); este autor indica que WhatsApp ha probado que los estudiantes que utilizan esta aplicación tienen facilidad para trabajar en equipo, en una dinámica creciente de interacción mediada por la tecnología, pero no necesariamente mejoran la calidad del rendimiento académico. Huang y Leung (2009) afirman que "pese a que los estudiantes obtienen cinco formas de gratificación (utilidad interpersonal, utilidad social, conveniencia, información y entretenimiento), el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook pueden afectar negativamente el rendimiento académico" (p. 78) debido a que los estudiantes

son incapaces de establecer una balanza entre sus actividades online y off-line, empeorando su rendimiento.

2. Materiales y Métodos

El enfoque metodológico aplicado en el presente artículo es cuantitativo, la investigación se desarrolló durante los meses de mayo, junio y julio de 2019 (tres meses) se encontraron datos cuantitativos importantes que se obtuvieron aplicando el programa VOVSOFT TEXT. La investigación aplicada es de tipo observacional – descriptiva, según Joan Miro (1994) este tipo de investigación "tiene un carácter estadístico (cuantitativo), se trata de estudios prácticos y factibles que definen las características de un fenómeno" (p. 70); para la realización del estudio se eligieron de manera aleatoria tres grupos de WhatsApp que corresponden a la muestra, de los más de veinte que existen en la universidad. En la investigación se empleó una técnica cuantitativa siguiendo los lineamientos de cuantificación de participaciones en los grupos estudiados (sin identificación personal de los participantes) y utilizando el programa VOVSOFT TEXT se logró establecer: la frecuencia de participación, los horarios, los tipos de mensajes y sus contenidos; a partir de estos datos describir como se presenta el fenómeno WhatsApp en la UPEA.

Para el procesamiento y clasificación de los mensajes de WhatsApp en los tres grupos elegidos se empleó el programa VOVSOFT TEXT siendo la herramienta tecnológica que coadyuvó en esta investigación. Por otra parte, también se aplicó durante el tiempo de la investigación una encuesta a 150 estudiantes elegidos de manera aleatoria de las carreras que se encuentran en la sede de la UPEA en Villa Esperanza.

La investigación se enmarca en el análisis de los grupos de WhatsApp seleccionados de manera aleatoria, el objetivo específico de la investigación fue establecer los efectos tecnológicos de esta red social en la UPEA, en los tres meses que duró el estudio se realizó un seguimiento comparativo de la utilización de WhatsApp por parte de docentes y estudiantes en los grupos seleccionados, los resultados se presentan en el siguiente subtitulo del artículo. En la Tabla 1 se resume de manera esquemática la línea metodológica que se aplicó en el presente artículo:

Tabla 1. Metodología

Paradigma Epistemológico	Positivista
Enfoque Metodológico	Cuantitativo
Tipo de Investigación	Observacional – descriptiva
Técnicas de investigación	Observación Encuesta
Instrumentos de investigación	Diario de campo Cuestionario

Fuente: Elaboración propia en base a Miro, 1994.

3. Resultados

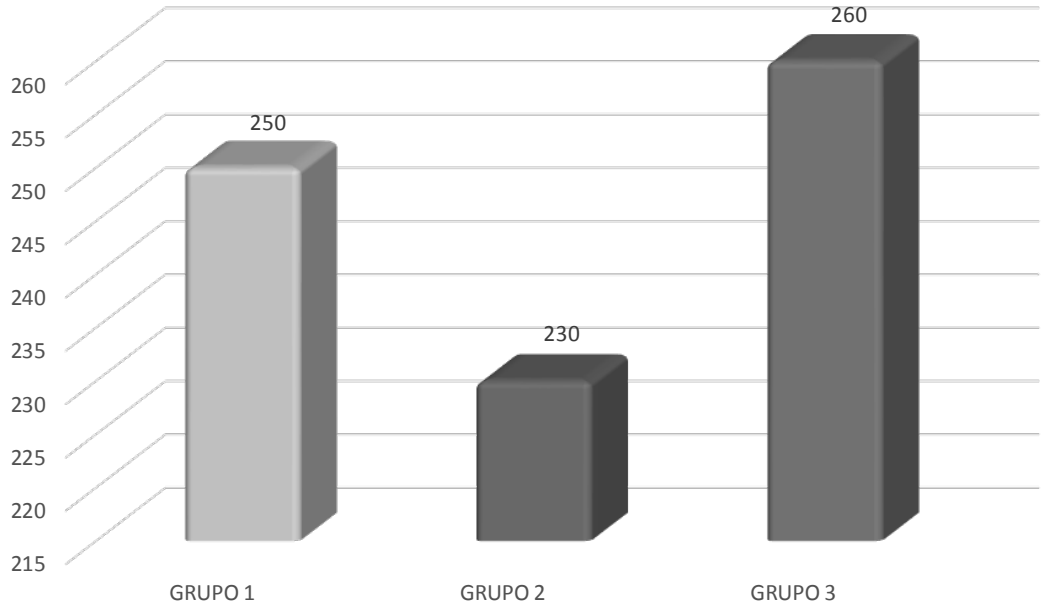
Al iniciar este subtítulo es necesario aclarar que la investigación se realizó bajo el paradigma epistemológico positivista, siguiendo un enfoque metodológico cuantitativo; por ello cuando se empieza con el análisis de contenido de los mensajes que se difunden en WhatsApp entre mayo, junio y julio de la gestión 2019; se encuentran datos cuantitativos que son importantes y que a continuación se presentan para comprender de mejor manera la dinámica en que se realiza la interacción en esta red social. Los datos que se presentan son el resultado de tres meses de seguimiento a los grupos de WhatsApp seleccionados: GRUPO 1 (UPEA Informa), GRUPO 2 (HCU) y GRUPO 3 (AREA SOCIALES), y en ellos se encuentran datos como horarios de participación, género, cantidad de mensajes, entre otros.

Tabla 2. Cantidad de participantes en los grupos de WhatsApp

Grupo de WhatsApp	Cantidad de Participantes
Grupo 1	250 Participantes
Grupo 2	230 Participantes
Grupo 3	260 Participantes
Total Participantes	**740 Participantes**

Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 1. Cantidad de participantes en los grupos de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

La Tabla 2 y Figura 1 muestran la cantidad de participantes por grupo de WhatsApp elegido y el total de participantes que asciende a 740 en total en los tres grupos, sin embargo, también se debe aclarar que en cada grupo existen enlaces que permiten también a otros participantes interactuar en estos grupos. También la Tabla 2 refleja que el grupo de WhatsApp con mayor número de participantes es el grupo 3, en segundo lugar, grupo 1 y finalmente el grupo 2. Lo expresado en la tabla anterior se contrasta con la observación realizada durante el tiempo de estudio que permite concluir que la participación en los grupos de WhatsApp es directa de quienes están agregados, sin embargo, los grupos tienen un límite de entre 250 – 270 participantes por lo que existe una participación indirecta a través de enlaces o la participación en varios grupos de manera simultánea.

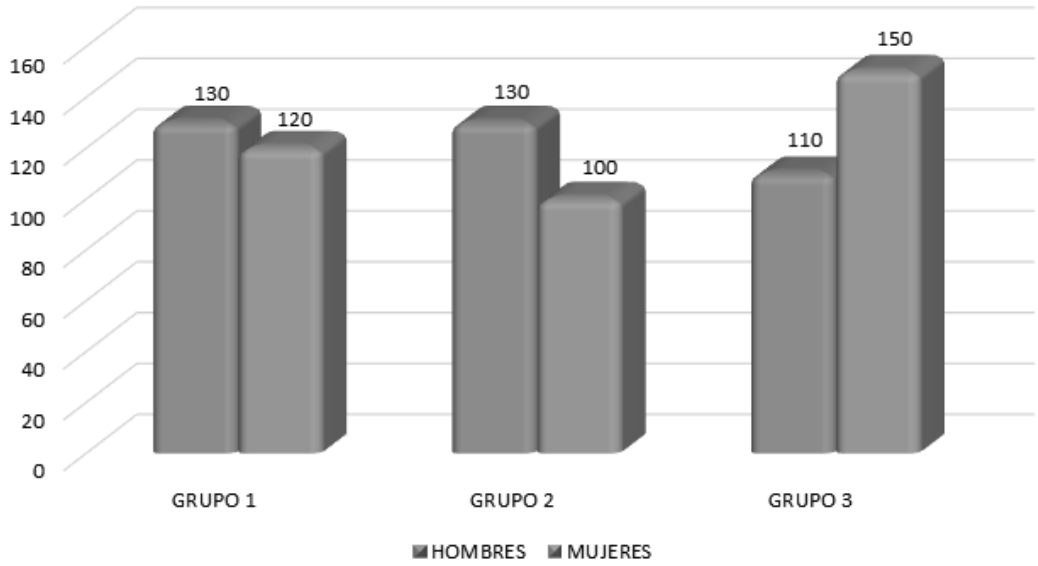
La siguiente tabla con su respectiva figura muestra la cantidad de participantes por género es decir hombres y mujeres:

Tabla 3. Participantes en los grupos de WhatsApp por sexo

GRUPO DE WHATSAPP	CANTIDAD DE PARTICIPANTES		PORCENTAJE	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
GRUPO 1	130	120	52%	48%
GRUPO 2	130	100	56,5%	43,4%
GRUPO 3	110	150	42,3%	57,6%
TOTALES	**370**	**370**	**50%**	**50%**

Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 2. Participantes por sexo



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

La Tabla 3 y Figura 2 muestran que en promedio en los tres grupos de WhatsApp la participación de hombres y mujeres es equitativa 50% para hombres y 50% para mujeres; sin embargo, se evidencia que existen grupos como el de UPEA INFORMA y HCU en los que hay mayor cantidad de participantes hombres, en tanto que en el grupo de WhatsApp ÁREA SOCIALES hay mayor cantidad de participantes mujeres.

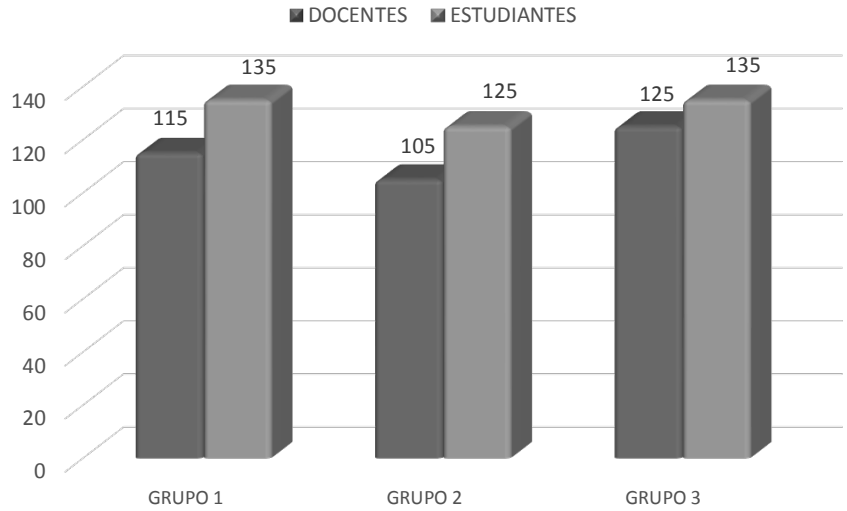
A continuación se presenta la Tabla 4 y la Figura 3 que expresa la cantidad de participantes docentes y estudiantes en los tres grupos de WhatsApp, es oportuno indicar que una condición para estar incluido en estos tres grupos de la UPEA es identificarse con el número de celular y el nombre, es más en la gestión 2018 se depuró a los participantes de estos grupos que no se identificaron con su nombre, número de celular y la carrera a la que pertenecen; esto facilitó el trabajo de la investigación para llevar adelante la cuantificación y clasificación con el fin de presentarlos en este acápite. Es oportuno hacer notar que en los datos cuantitativos que se presentarán en la Tabla 4 se establece la tendencia de los estudiantes a participar en más de un grupo de WhatsApp y no solo enfocarse en un solo grupo, por ello en la siguiente tabla hay una mayor participación de estudiantes en los grupos seleccionados.

Tabla 4. Participantes Docentes – Estudiantes en los grupos de WhatsApp

GRUPO DE WHATSAPP	CANTIDAD DE PARTICIPANTES		PORCENTAJE	
	DOCENTES	ESTUDIANTES	DOCENTES	ESTUDIANTES
GRUPO 1	115	135	46%	54%
GRUPO 2	105	125	45,6%	54,3%
GRUPO 3	125	135	48%	51,9%
TOTALES	**345**	**395**	**46,6%**	**53,3%**

Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 3. Participantes Docentes – Estudiantes en los grupos de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

La Tabla 4 y la Figura 3 muestran claramente una participación mayoritaria de estudiantes que en los tres grupos que en promedio llega 53,3% frente al 46,6% de la participación de docentes. Contrastando con la observación y realizando la descripción del fenómeno investigado, es evidente que los estudiantes se encuentran participando e interactuando en WhatsApp aún en horario de clase; lo que no ocurre con los docentes que le utilizan el celular en horarios establecidos.

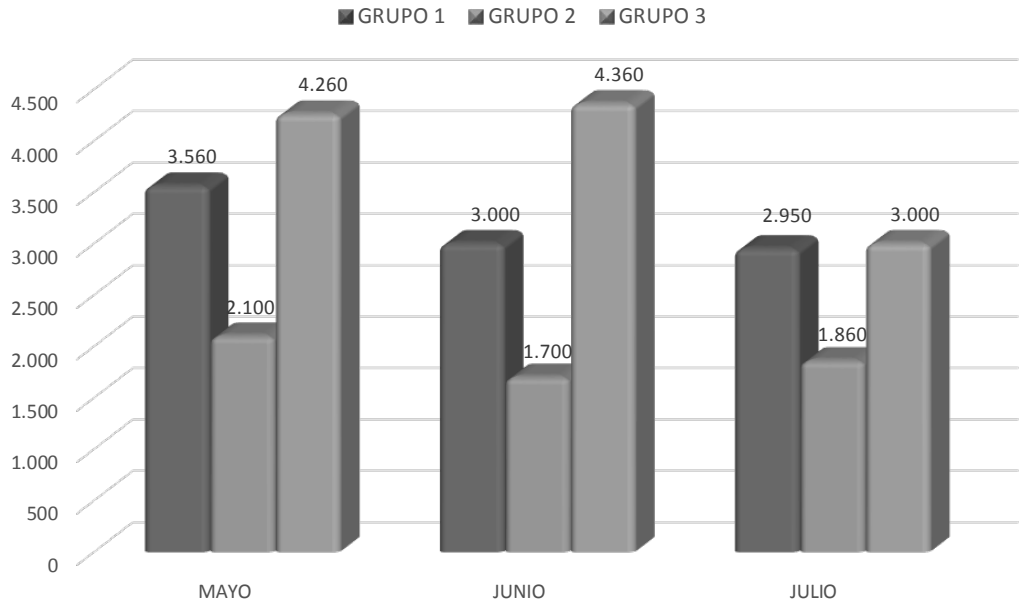
En la Tabla 5 se muestran los resultados de la cantidad de mensajes que se difundieron en los tres grupos de WhatsApp durante los tres meses que se hizo el estudio, antes de presentar la tabla se debe aclarar que se realizó un conteo general de todos los mensajes que se difundieron en los grupos de WhatsApp.

Tabla 5. Cantidad de mensajes difundidos por grupo en los tres meses que se hizo el estudio

GRUPO DE WHATSAPP	CANTIDAD DE MENSAJES POR MES			TOTALES POR GRUPO
	MAYO	JUNIO	JULIO	
GRUPO 1	3.560	3.000	2.950	9.510
GRUPO 2	2.100	1.700	1.860	5.660
GRUPO 3	4.260	4.360	3.000	11.620
TOTALES POR MES	**9.920**	**9.060**	**7.810**	**26.790**

Fuente: Elaboración en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 4. Cantidad de mensajes difundidos por grupo en los tres meses que se hizo el estudio



Fuente: Elaboración en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

En la Tabla 5 y la Figura 4 de un conteo general de mensajes de los tres meses estudiados, muestran que durante los meses de mayo y junio de 2019 se difundieron una mayor cantidad de mensajes en comparación al mes de julio de 2019 donde existe una disminución cuantitativa; este resultado se relaciona con algunos eventos que tuvieron lugar en la universidad durante el tiempo de estudio, por ejemplo se puede indicar que durante los meses de mayo y junio los conflictos por la dirigencia de la Federación Universitaria Local y de la Asociación de Docentes del Área Social motivaron una mayor participación en tanto que el mes de julio en la medida que disminuyó la tensión también la participación en los grupos de WhatsApp.

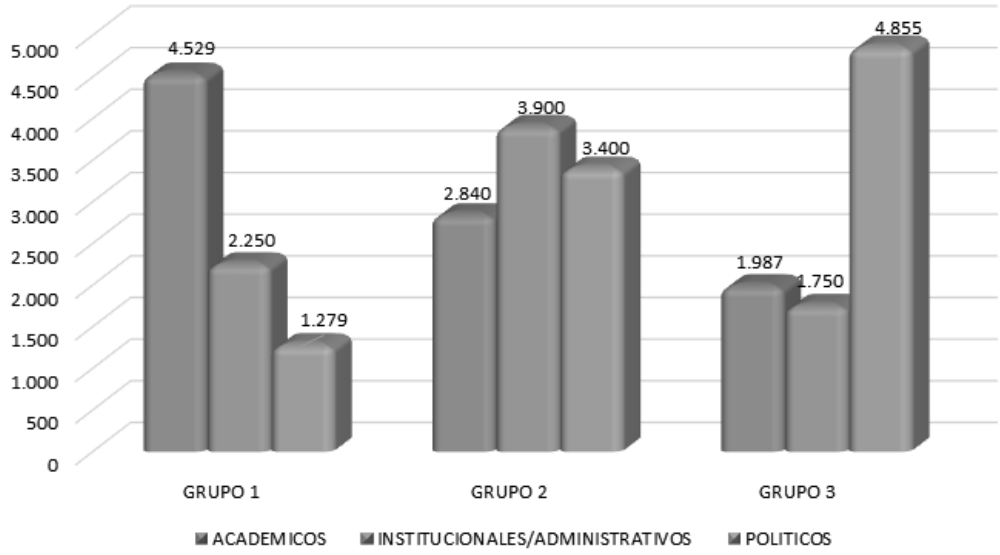
En la Tabla 6 y Figura 5 permiten evidenciar el tipo de mensajes que se difundieron, es oportuno indicar que a criterio de la investigadora se clasificó los mensajes en dos grupos: por el tema que abordan y por la forma de presentación, esta diferenciación de los mensajes proporciona una mejor idea de cuál es la temática que genera mayor interacción según los grupos de WhatsApp en la UPEA:

Tabla 6. Clasificación de mensajes difundidos

GRUPO DE WHATSAPP	CLASIFICACIÓN DE MENSAJES DIFUNDIDOS							
	POR EL TEMA QUE ABORDAN			POR LA FORMA DE PRESENTACIÓN				
	ACADÉMICOS	INSTITUCIONALES ADMINISTRATIVOS	POLÍTICOS	ESCRITOS	FOTOS	VIDEOS	MEMES	EMOTICONES
GRUPO 1	4.529	2.250	1.279	3.270	2.000	350	4	1.240
GRUPO 2	2.840	3.900	3.400	2.900	2.835	200	10	3.200
GRUPO 3	1.987	1.750	4.855	3.000	3.450	321	10	4.000
TOTALES	9.356	7.900	9.534	9.170	8.285	871	24	8.440
TOTAL MENSAJES CLASIFICADOS	26.790 MENSAJES			26.790 MENSAJES				

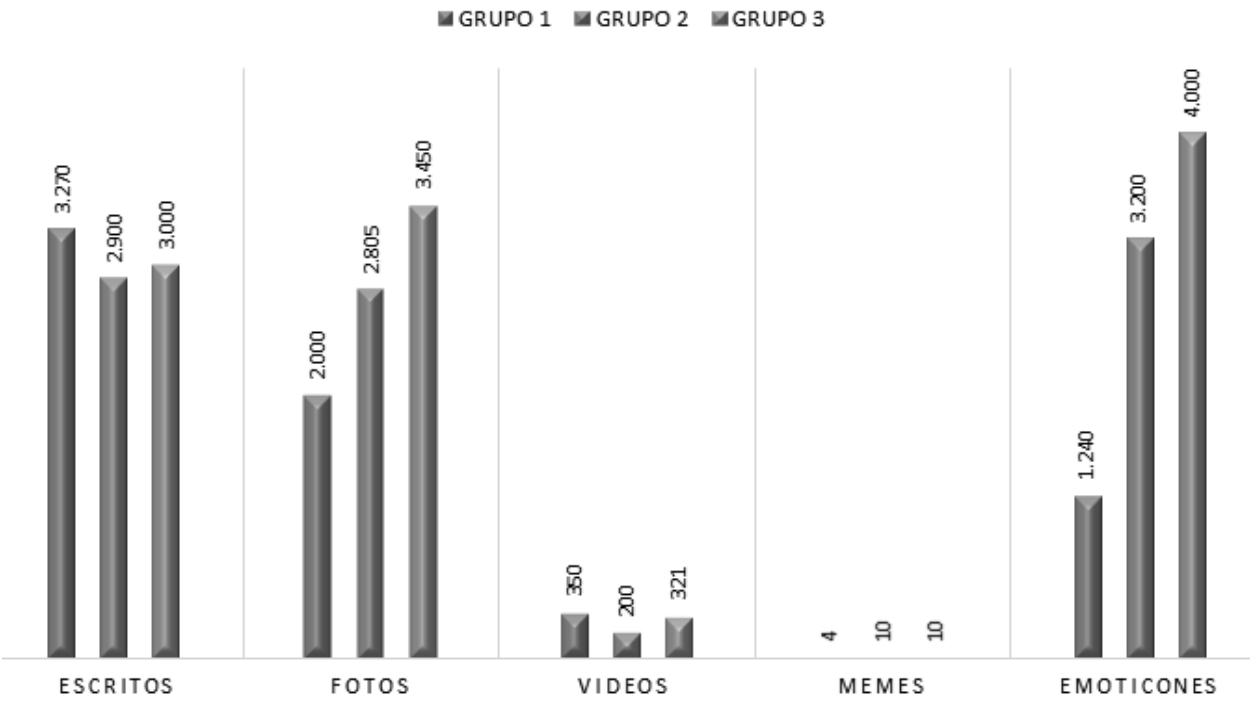
Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 5. Clasificación de mensajes por el tema que abordan



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 6. Clasificación de mensajes por la forma de presentación



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

La Tabla 6 y Figuras 5 y 6, muestran la totalidad de los mensajes difundidos en los tres grupos de WhatsApp durante el tiempo que se hizo el estudio (mayo, junio y julio de 2019), en primer lugar, se debe indicar que de grupo a grupo hay mensajes que se repiten, como se evidencia en la Tabla 6 y Figura 5 simultáneamente una persona (docente o estudiante) puede participar de más de un grupo o de los tres grupos al mismo tiempo. Ingresando al análisis de los datos cuantitativos la tabla y figuras muestran que por el tema abordado se difunden mayormente mensajes que tocan temas políticos; siendo según la forma de presentación los escritos, emoticones y fotos de los mensajes que tienen mayor presencia en los tres grupos de WhatsApp seleccionados. Por otra parte, se debe indicar que dependiendo de las coyunturas que se presentan en la UPEA varía el tipo de mensaje según el tema que abordan, por ejemplo, en momentos de conflicto por el control de algún espacio de decisión, autoridad o co gobierno como los acontecimientos del pasado 30 de julio de 2019 cuando una asamblea de estudiantes determinó suspender al Comité Ejecutivo de la Federación Universitaria Local, situación que derivó en enfrentamientos, uso de granadas de gas y fogatas dentro del edificio emblemático de esa casa de estudios; durante este conflicto los mensajes de WhatsApp eran mayoritariamente de tipo político institucional, influyendo y orientando a determinadas conductas de los estudiantes que luego se evidenciaban en las asambleas estudiantiles.

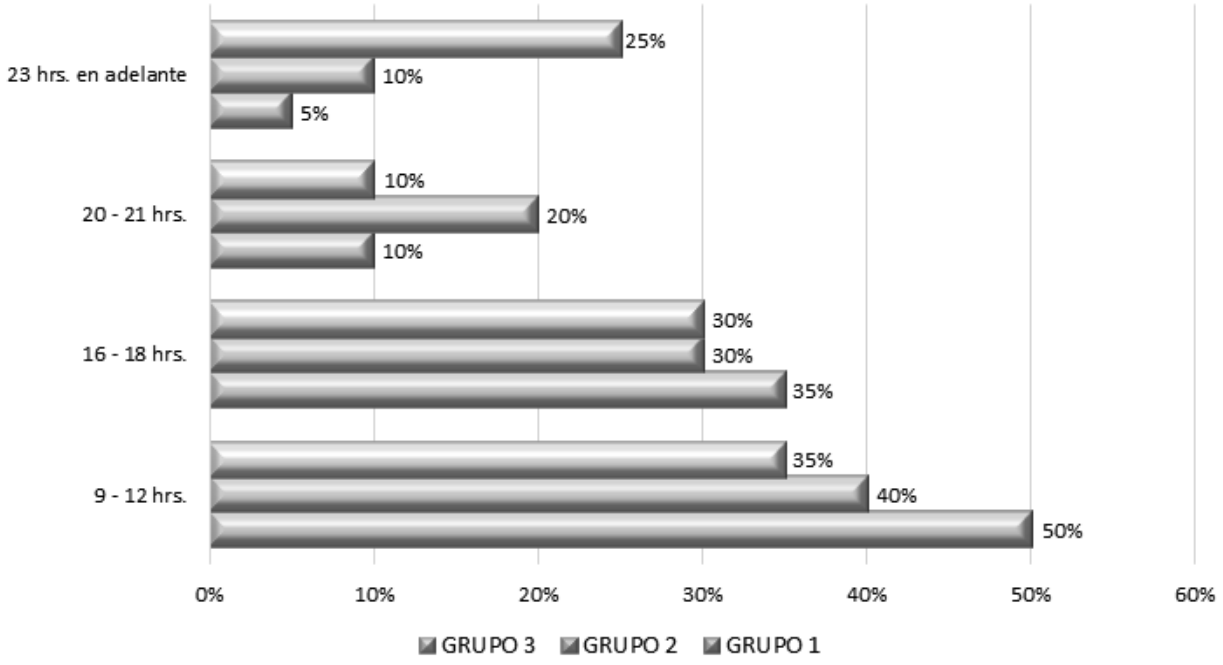
Para concluir este análisis cuantitativo otro dato interesante es el horario de participación en los grupos de WhatsApp, que se muestra en la siguiente tabla y figura:

Tabla 7. Horarios de participación por grupo de WhatsApp

GRUPO DE WHASAPP	HORARIOS DE PARTICIPACIÓN			
	9 – 12 horas	16 – 18 horas	20 – 21 horas	23 horas en adelante
GRUPO 1	50%	35%	10%	5%
GRUPO 2	40%	30%	20%	10%
GRUPO 3	35%	30%	10%	25%

Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

Figura 7. Horarios de participación por grupo de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia en base a la cuantificación de grupos elegidos aplicando el programa VOVSOFT TEXT.

De la Tabla 7 y Figura 7, se concluye que el horario de mayor participación especialmente en el grupo 1 es de 9 – 12 del mediodía, otro dato interesante de analizar es que en horario de la noche es decir desde las 23 horas (11 de la noche) cuando se presume las personas descansan sigue habiendo participación en los grupos de WhatsApp, esto hace suponer que la interacción en esta red social es de manera continua las 24 horas del día.

4. Discusión

Producto de la encuesta aplicada a los estudiantes se establece que el 97% utiliza WhatsApp para asuntos relacionados con la universidad y el 90% pertenece a grupos relacionados con sus estudios, contrastando estos datos con la observación aplicada se establece la participación en estos grupos no solo está orientada a la actividad académica sino a diferentes aspectos del que hacer universitario,

por tanto WhatsApp está presente e influye en las diferentes actividades académicas e institucionales de la universidad.

También como resultado de la encuesta se establece que solo el 23 % de los estudiantes consultados se relaciona con sus docentes a través de esta aplicación, lo que según Halpem (2005) es considerado como:

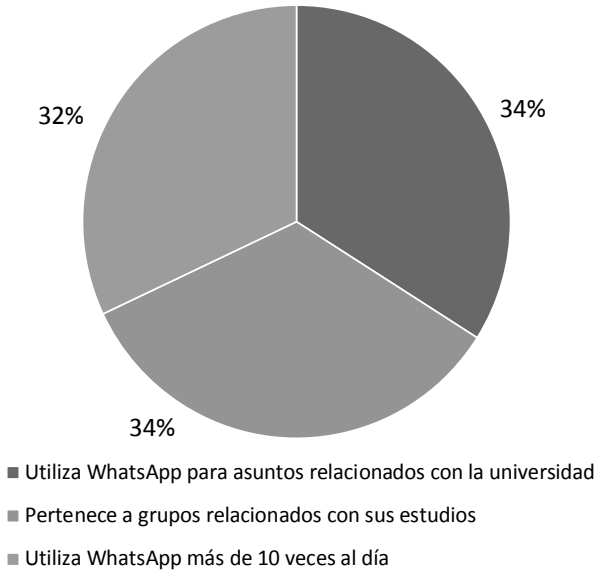
> El fenómeno de internalización de la comunicación digital, por el cual los jóvenes considerar a las redes sociales como un espacio propio que se ve amenazado con la participación de un adulto al que consideran ajeno como los padres o profesores (p. 21).

Por ello se pone de manifiesto los encuestados no participen con sus docentes y sí lo hacen sea de manera muy restringida.

El 59% de los encuestados considera los grupos de WhatsApp como un buen medio para relaciones de tipo social, como hacer amigos o tener espacios de debate e intercambio de ideas; frente a esto el 40% de los encuestados observó que la mayor parte del debate en los grupos se refiere a temas políticos en los que se pretende "marcar línea" por lo que prefieren limitar su participación o "simplemente no responder a estos mensajes".

Otros datos interesantes que se obtuvieron como resultado de las encuestas son: que el 97% de los estudiantes utiliza la aplicación más de 10 veces al día, y el 52% reconoce perder horas de sueño por mantener conversaciones nocturnas de WhatsApp, el 50% sufre del síndrome de "vibración fantasma" y el 37% revisa su teléfono en caso de no recibir mensajes o llamadas en unas horas. Para el 54% leer o escribir un WhatsApp es su primera y última actividad diaria, respectivamente. De igual manera la encuesta aplicada permitió analizar cuál es la utilidad los estudiantes le dan a esta red social, así como la frecuencia de utilización los resultados obtenidos se presentan en la siguiente figura:

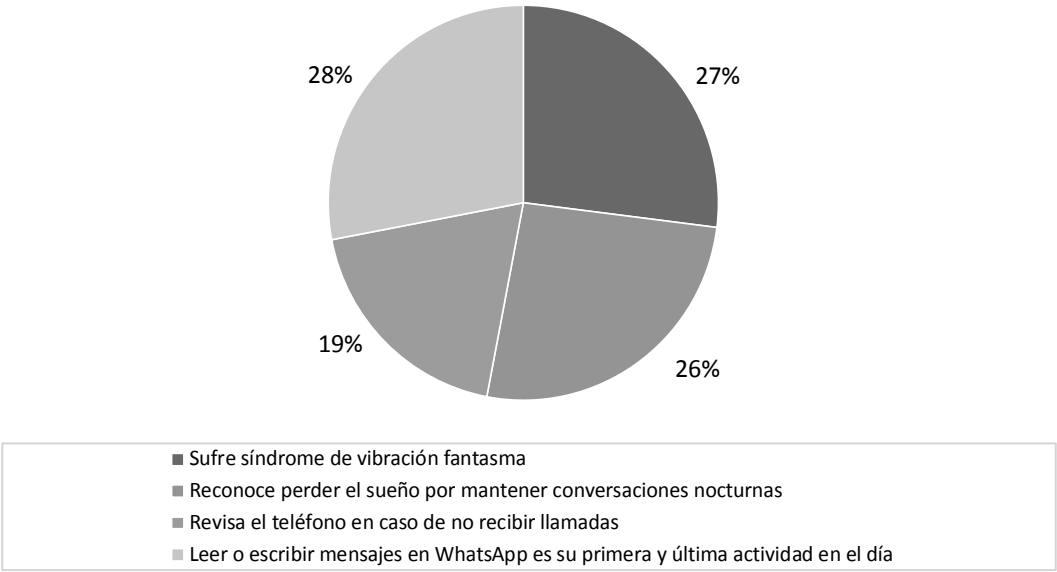
Figura 8. Utilización de WhatsApp en espacios académicos



Fuente: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta aplicada.

Por otra parte en la visualización del fenómeno WhatsApp en espacios académicos como la UPEA es indispensable analizar los hábitos que genera la utilización constante de esta red social, por ello Halpem (2005) plantea que "en la era de la comunicación digital, se debería considerar si las redes sociales como WhatsApp o Facebook contribuyen al desarrollo personal de los individuos o se convierten en un problema de hábitos de vida" (p. 98); la encuesta aplicada en el estudio ha evidenciado los hábitos que adquieren los estudiantes por el constante uso de WhatsApp, los que se presentan en la Figura 9:

Figura 9. Hábitos que se adquieren por la utilización de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados presentados permiten afirmar que la utilización de la tecnología, específicamente de las redes sociales, concretamente WhatsApp y su influencia en los espacios académicos, se constituye en un fenómeno tecnológico que incide en los procesos de formación profesional y por consiguiente en la sociedad.

Al presente artículo se lo titula: El fenómeno WhatsApp en espacios académicos, porque se asume que esta red social es una manifestación de una actividad que se produce en los espacios académicos y que tiene gran difusión social en docentes y estudiantes en el entorno académico de la UPEA donde se realizó el estudio; los datos cuantitativos recopilados muestran que el uso de WhatsApp puede ser beneficioso por motivos de eficacia, inmediatez, facilidad y accesibilidad económica para facilitar e incentivar procesos de formación e interacción en espacios universitarios. Sin embargo, también como señala Halpem (2005) pueden generar una serie de conductas adictivas e incluso interferir en el desarrollo personal.

Finalmente, como resultado de la investigación se establece que los estudiantes perciben la aplicación WhatsApp de forma muy positiva, al entender que los grupos de chat entre estudiantes les permiten acceder a recursos generados por pares, mejorar sus tareas y promover un aprendizaje fuera del contexto académico de las aulas, se destaca un aprendizaje colaborativo y útil para su formación. En este artículo, se

analiza cómo los docentes y estudiantes de la UPEA utilizan WhatsApp, identificando horarios, condición de género, temas a tratarse en los mensajes y la forma de presentación de los mismos, lo que se expresa en interesantes datos cuantitativos.

5. Conclusiones

Este estudio de tipo observacional – descriptivo aplicado en el presente artículo permite demostrar que docentes y estudiantes están conectados e interactuando a través de WhatsApp en los diferentes grupos que existen dentro de la UPEA, de los cuales de manera aleatoria se eligieron tres para realizar el estudio; los gráficos y datos cuantitativos muestran un alto porcentaje de estudiantes que permanentemente están conectados e interactúan en esta red social. En cuanto a los docentes, los niveles de participación e interacción, son menores en relación a los estudiantes, sin embargo, producto del proceso de observación de la investigadora desde su función docente, esta constante utilización de WhatsApp de los estudiantes aún en horarios de clases es preocupante, debido a que afecta la concentración y la consecuencia se traducirá en bajos niveles de rendimiento académico por la distracción de los estudiantes.

El acceso y utilización de WhatsApp se ha ido implantando de forma progresiva en el espacio académico de la UPEA; en conclusión, WhatsApp es una red social utilizada en el entorno académico entre estudiantes y docentes, su uso está cada vez más extendido en el ámbito universitario debido a las ventajas que ofrece como la inmediatez sin embargo también genera dificultades en el rendimiento académico y capacidad de atención.

En la investigación, los grupos seleccionados fueron elegidos aleatoriamente con el fin de presentar datos cuantitativos; de igual manera para la aplicación de la encuesta se eligió de manera aleatoria a los estudiantes de diferentes carreras de la UPEA en la sede de Villa Esperanza, los participantes fueron informados sobre el objetivo de la investigación quienes aceptaron colaborar voluntariamente. Tomando en consideración estos aspectos, los resultados permiten una descripción objetiva del fenómeno investigado.

De la investigación se concluye que los tipos de mensajes que se difunden por esta red social están en estrecha relación con los acontecimientos que se presentan en este espacio académico por ejemplo en momentos de coyunturas políticas los mensajes tendrán esa característica y estarán orientados a influir directamente en la preferencia y conductas de la comunidad universitaria; en contraposición con lo ocurrido en el aniversario de creación de la UPEA en que los mensajes que se difundían por los tres grupos seleccionados eran institucionales con el fin reflexionar sobre el futuro de la universidad y su aporte académico en el desarrollo de la ciudad de El Alto.

Por otra parte, la investigación presentada en el presente artículo permite proponer una línea de investigación referida a la comunicación digital interpersonal haciendo énfasis en la importancia de WhatsApp en espacios universitarios, debido a que en el siglo XXI la realidad obliga a docentes y estudiantes a hacer uso de las redes sociales y estar preparado para enfrentar los desafíos que proponga la era digital en los espacios universitarios. Por otra parte, se llega a la conclusión de que WhatsApp es la red social más utilizada hasta el punto de convertirse en la primera herramienta de comunicación en la UPEA.

Para finalizar, es oportuno indicar que en el entorno analizado se utiliza WhatsApp de manera especial, la observación aplicada permite afirmar que se ha incentivado la interacción entre estudiantes y entre docentes - estudiantes en los diferentes grupos de esta red social; en la actualidad tanto docentes como estudiantes son conscientes de que esta

herramienta tecnológica se ha convertido en un recurso pedagógico – didáctico en la universidad de ahí la necesidad de acceder al uso de la tecnología.

6. Bibliografía

Balding, R. (2012). Turn off your smart phone to beat stress. *British Psychological Society's Division of Occupational Psychology Conference*, Chester, England.

Gallardo Echenique, E. (2017). An Investigation of the Social and Academic Uses of Digital Technology by University Students. UT. *Revista de Ciències de l'Educació*, 2, 109-110.

Gascón, R. (2012). An Investigation of the Social and Academic Uses of Digital Technology by University Students. UT. *Revista de Ciències de l'Educació, 2*, 115-116.

Halpem, J. (2005). *Jóvenes cada vez más adictos a las redes sociales*. EE.UU.: Edit. CETEP.

Huang, H., y Leung, L. (2009). Instant messaging addiction among teenagers in China: shyness, alienation, and academic performance decrement. *Cyberpsychol Behavior*.

McAnally, M., Salas, J., y Lavigne, M. (2017). *Sociedad Digital en el siglo XXI*. Barcelona: Ed. Ariel.

Miro, J. (1994). *La Investigación Descriptiva*. México: Educación Hoy.

Rubio Romero, J., y Perlado Lamo de Espinosa, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Revista Icono 14 Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes, 13*(2), 73-94. Recuperado de https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818

Vaca, G., y Martínez, F. (2017). *El WhatsApp como herramienta de intervención didáctica para fomentar el aprendizaje cooperativo. X Jornadas de Material Didáctico y Experiencias Innovadoras en Educación Superior*. Buenos Aires: Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Fecha de Recepción: 16 de diciembre de 2019.
Fecha de Aprobación: 11 de marzo de 2020 en reunión de comité editorial.