

Uso y potencialidades de las redes sociales y servicios de mensajería instantánea entre profesores universitarios de Sucre.

Use and potential of social networks and instant messaging services among university professors from Sucre.

Richard Matienzo López

Boliviano, Doctorante en Educación Superior, Magister en Filosofía y Ciencia Política, docente de la asignatura de Prensa Producción y Periodismo Digital en la carrera de Ciencias de la Comunicación Social de la USFXCH. matienzo.richard@usfx.bo

Fecha de recepción: 24 marzo de 2020

Fecha de aceptación: 19 mayo de 2020

Resumen

La presente investigación es de tipo descriptiva. Se llevó a cabo con el propósito de conocer la percepción de los docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (USFXCH), respecto al uso y potencialidades de las Redes Sociales (RRSS) y servicios de Mensajería Instantánea (IM) en la función educativa. Los instrumentos que se utilizó fueron: el cuestionario, que se administró a 25 profesores (número total del plantel de educadores); y la entrevista semiestructurada, que se aplicó a cinco informantes clave, utilizando un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Según los resultados, Whatsapp y Facebook son las herramientas digitales generales más conocidas y utilizadas, 80% realizan alguna acción con ellas todos los días, tanto en lo laboral como en lo personal; mientras que Moodle y Zoom son los medios digitales educativos más requeridos. Los profesores consideran que las RRSS y la IM son muy útiles porque benefician la comunicación horizontal, el contacto y el intercambio de información

Abstract

The present investigation is descriptive. It was carried out with the purpose of knowing the perception of the teachers of Social Communication professor of the Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (USFXCH), regarding the use and potentialities of the Social Networks (RRSS) and Instant Messaging (IM) services in educational. A questionnaire, was administered to the 25 faculty professors and semi-structured interview, was applied to five key informants, results show that Whatsapp and Facebook are the best known and most used tools, 80% of professors use them at least once every day, both at work and in their personal lives; while Moodle and Zoom are the most required educational digital media. Professors consider that RRSS and IM are very useful because they benefit horizontal communication, contact and instantaneous exchange of information, they complete face-to-face classes, self-learning, online group interaction, collaborative work, generate new evaluation options and dynamic

instantánea, favorecen a la complementación de las clases presenciales, el autoaprendizaje, la interacción grupal en línea, el trabajo colaborativo, generan nuevas opciones de evaluación y formas dinámicas de aprendizaje. En contrapartida, pueden ocasionar una deshumanización del proceso de enseñanza y aprendizaje, estados de aislamiento, distracción, pérdida de tiempo, desconcentración, impuntualidad, irresponsabilidad y algún tipo de adicción que afecte el rendimiento académico. Por último, recomiendan crear espacios de reflexión crítica acerca de las ventajas de dichas TIC, y promover que tanto docentes como discentes desarrollen competencias digitales adecuadas, previa planificación didáctica y metodológica.

Palabras Clave: redes sociales, mensajería instantánea, docente.

forms of learning. On the other hand, they can cause a dehumanization of the teaching and learning process, states of isolation, distraction, loss of time, lack of concentration, unpunctuality, irresponsibility and affect academic performance. Finally, Professors recommend creating spaces for critical reflection on the advantages of such ICTs, and promoting that both teachers and students develop adequate digital competencies, following didactic and methodological planning.

Keywords: social networking, instant messaging, teaching.

Introducción:

La evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), su omnipresencia en la vida contemporánea y el desarrollo de la Internet, al pasar de la Web 1.0 (como repositorio de información) a la Web 2.0 (posibilitadora de interacción y creación de contenidos), dieron origen a las Redes Sociales (RRSS) y los servicios de Mensajería Instantánea (IM) (Belloch, 2012), consideradas como espacios de interacción esenciales en la vida de los internautas.

En la actualidad, no existe un concepto de red social virtual del todo cerrado y aceptado por la academia, ya que es ampliamente estudiado. Celaya (2008) indica que son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos. Mientras que Kolbitsch y Maurer, citados por Lorenzo, Gómez, y Alarcón (2011) consideran que son espacios que permiten a los amigos mantener sus relaciones, chatear entre sí y compartir información, permitiendo la construcción de nuevas relaciones a través de los amigos existentes

Por su parte, la IM es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas, a través de dispositivos conectados a una red como la Internet.

En sus comienzos, estaba basada en el envío y la recepción de textos y, actualmente, admite la transferencia de mensajes de voz, fotos, videos y archivos (Krynski y Goldfarb, 2018).

De acuerdo con The Global State of Digital in 2019, elaborado por Hootsuite y We Are Social (2019), se estima que 3.484 billones de personas utilizan las RRSS, esto representa 45 por ciento de la población mundial. Las cinco plataformas más utilizadas, entre redes sociales propiamente dichas y aplicaciones de mensajería, son: Facebook (2.410 millones de usuarios), YouTube (2.000 millones de usuarios), WhatsApp (más de 1.600 millones de usuarios), Facebook Messenger (1.300 millones de usuarios) e Instagram (más de 1.000 millones de usuarios). Resultados que coinciden, en parte, con el estudio realizado en Bolivia por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (Agetic, 2017), el cual señala que el 67,5 % de la población, de 14 años o más, es internauta, de los cuales el 94 % utiliza Facebook, 91 % WhatsApp, 40% YouTube y 17% Twitter e Instagram respectivamente.

Diversos estudios académicos describen y explican los beneficios, en general, que el uso de las RRSS puede tener para sus usuarios. Por ejemplo, García

y González (2013) subrayan que un adecuado nivel de actividad en estas plataformas facilita la comunicación de los actores, independientemente de su ubicación geográfica, ofrece acceso a gran cantidad de información actualizada, potencia el aprendizaje y fomenta un espíritu crítico y responsable frente a los medios comunicación. A su turno, Hancock y Gonzales (2013) también infieren que estos medios sociales ayudan a las personas a satisfacer las necesidades psicosociales de las relaciones humanas permanentes, porque cuanto mayor es la proporción de contactos mantenidos durante un largo espacio de tiempo, más se convierten en herramientas útiles para la adquisición de apoyo social.

En el ámbito de la educación superior, el uso de estas herramientas digitales supone transformaciones en los roles tradicionales que asumen profesores y estudiantes, y una exigencia a las universidades para integrarlas en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Un estudio realizado por Romero, Ordoñez y Luna (2014) señala que los alumnos, en su calidad de nativos digitales, se mueven con mayor facilidad y agrado en el mundo de las RRSS, mientras que los docentes, como inmigrantes digitales, se esfuerzan con cierto grado de complejidad por incorporarlas a sus rutinas didácticas.

Según Gallego, Alonso, Alconada y Dulac (2009), “los docentes del siglo XXI deben contar con las capacidades y competencias para vivir y desarrollar su trabajo en la actual sociedad de la información y el conocimiento” (p.5). Por tal motivo, es necesario que tengan los conocimientos suficientes sobre las TIC y cómo utilizarlas pedagógicamente en la práctica de aula.

Un grupo de profesores de la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), a la cabeza de Sonia Romero (2015), realizó el año 2013 un estudio denominado: “El uso de las redes sociales en la práctica docente”. El objetivo fue explorar y describir la percepción de docentes de todos los niveles (infantil, primaria, secundaria y universidad), respecto al uso de las RRSS en la práctica docente. La metodología utilizada fue mixta (encuesta con una entrevista semiestructurada), y la muestra constituida por 200 educadores de tres países (Colombia, Ecuador y España). Los principales resultados muestran que Facebook y YouTube son las redes sociales generales

más conocidas y utilizadas (pues más del 90% de los profesores las utilizan, aunque más en el ámbito personal que en el laboral).

También en España, el 2019, se realizó una investigación, con un enfoque metodológico mixto, para identificar las metodologías colaborativas en la Web 2.0 que se llevan a cabo en las aulas universitarias, a través del análisis de las opiniones de alumnos y docentes de las Universidades de Cádiz, Huelva y Sevilla. Entre las principales conclusiones figuran que Facebook, YouTube, Twitter y WhatsApp son los medios utilizados con mayor frecuencia con fines educativos, sobre todo por sus ventajas de accesibilidad y usabilidad (Cano, Gómez y Moro, 2019).

Entre las RRSS específicas para la docencia, las más conocidas y utilizadas son Edmodo e Internet en el Aula (Romero, 2015). Sin embargo, una de las plataformas más extendidas a nivel mundial, en la actualidad, es el entorno de enseñanza virtual Moodle, que es una herramienta libre y gratuita, cuyo diseño se fundamenta en el constructivismo pedagógico y que cuenta con una gran comunidad de seguidores que mantienen el proyecto activo (Francés et al., 2019). Por su parte, García y Ruiz (2020) destacan otras herramientas que la Web 2.0 proporciona para poder llevar a cabo actividades de enseñanza-aprendizaje como ser los blogs educativos, los servicios de Google para educación, los wikis y podcasts.

Otros trabajos de investigación se concentran en las potencialidades y ventajas académicas de estos medios sociales digitales. Ruiz (2016), en su artículo de revisión sobre el impacto de las redes sociales en la educación universitaria, señala que estas herramientas permiten generar nuevas sinergias entre los miembros de una comunidad educativa, ya que favorecen la comunicación bidireccional y horizontal entre alumnos y profesores, y por lo tanto se incrementa la fluidez y sencillez del proceso comunicacional.

Bajo el mismo enfoque, las percepciones de los docentes universitarios en otras investigaciones indican que las RRSS refuerzan el aprendizaje individual, potencian la creatividad y la originalidad, facilitan la circulación de información, permiten compartir materiales adicionales, organizar eventos

y reuniones, y ofrecen nuevas opciones de evaluación (Peña, Rueda y Pegalajar, 2018; Serra Folch, 2017; Martínez y Ramírez, 2016). Asimismo, fomentan la socialización, el trabajo colaborativo, la creación de grupos y comunidades académicas de aprendizaje que favorecen el intercambio en línea de opiniones, tutorías virtuales, discusión de temas y resolución de dudas académicas (Mero, Merchán y Mackenzie, 2018; López, Flores, Espinoza y Rojo, 2017).

En el caso específico de la mensajería instantánea, como recurso didáctico en el ámbito académico, Padrón (2010) la considera como una valiosa herramienta que permite el tratamiento de aspectos puntuales, la exposición de instrucciones, la resolución de inquietudes y, además, admite el intercambio de aportes, acción que puede enriquecer aún más este espacio al contribuir a la generación y fortalecimiento de vínculos académicos entre los participantes. WhatsApp resulta ser la aplicación con mayor aceptación por parte del profesorado, ya que facilita la comunicación sincrónica y permite gestionar y coordinar con colegas, estudiantes o las instituciones, para prácticas formativas no formales o informales (Cassany, Allué y Ferrer, 2019; Díaz, 2017).

En cuanto al componente de competencias digitales, la investigación sobre “Redes sociales y su interacción entre docentes y estudiantes: caso Ecuador”, realizada por Suing, Carrión y Arrobo (2017), resume que los profesores universitarios utilizan los medios sociales en actividades académicas particularmente para provocar una alfabetización digital. Al respecto, López y Solano (2015) resaltan la necesidad de que el docente sea competente digital, y no sólo eso, sino que además, oriente al alumnado en todo el proceso educativo para que ellos también lo sean. Sin embargo, este aspecto conlleva al mismo tiempo la necesidad de enseñar a los alumnos a participar y usar la red como herramienta para el trabajo académico y para potenciar la colaboración (Fernández, Ordoñez, Morales y López, 2019).

En el aspecto pedagógico, López y Solano (2015) recomiendan que el uso activo y social de la red no pueda ser ignorado en las planificaciones docentes, por lo que el profesorado debe incluirlas en el currículum mediante métodos pedagógicos y promover metodologías innovadoras en el que el alumnado sea protagonista de su propio aprendizaje. Así mismo,

Gómez, García y Delgado (2018) manifiestan que el docente debe ser crítico y analítico en el manejo de este tipo de instrumentos, cuestionándose si está atendiendo a la diversidad del alumnado y si se está enfocando con el objetivo didáctico que se pretende.

En Bolivia, Yvonne Rojas (2018) publicó un artículo sobre la adopción y usos educativos de las RRSS por parte de docentes y estudiantes universitarios de la Universidad Católica de Cochabamba, para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje. Una de las expectativas más nombradas por los docentes fue que las RRSS permiten contar con información útil, interesante y funcional a los fines educativos, además del intercambio de información pertinente. También permiten mayor flexibilidad en cuanto a la presentación de productos y evidencias del aprendizaje. Por último, los usuarios tienen acceso a mayor cantidad y diversidad de información que puede ser usada como complementaria, de ampliación o de adaptación de criterios de lectura y análisis crítico de la misma.

Por otra parte, también se encontró literatura que evidencia algunas desventajas sobre el uso de estas herramientas en educación superior. Cornejo y Parra (2016) señalan que las RRSS pueden causar la distracción de los alumnos, el ocio, pérdida de tiempo y desconcentración durante el proceso. Rojas (2018) indica que el aprovechamiento de las potencialidades del dinamismo de dichas plataformas (posibilidad de variaciones espacio-temporales), aún resulta una dificultad más que una potencialidad, porque no les permite a los estudiantes establecer rutinas y responsabilidades con el tiempo, desmereciendo así el desarrollo de habilidades blandas como la puntualidad y responsabilidad con las rutinas de trabajo. Otra debilidad que se encuentra es una leve adicción a mencionadas TIC, que podría convertirse en un factor que comprometa su desarrollo en la universidad (Mendoza, 2018).

Referirse al quehacer docente en el contexto de la educación superior para comunicadores, implica reconocer las transformaciones significativas que trajeron estas tecnologías en los modelos y didácticas de enseñanza y aprendizaje, tomando en cuenta que los comunicadores sociales, en su ejercicio laboral, emplean constantemente las RRSS

y la IM para intervenir en su objeto de estudio, desde las diferentes áreas que forman parte de su perfil profesional.

El objetivo general de la presente investigación es describir la percepción de los docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (USFXCH) respecto al uso y potencialidades de las RRSS y la IM en su función educativa. Como objetivos específicos se plantean: a) indagar el conocimiento que tienen sobre dichas tecnologías, el uso general y específico que hacen de ellas, y la frecuencia de consumo; b) describir las percepciones sobre su utilidad e integración didáctica con los profesores y alumnos; c) identificar las ventajas y desventajas respecto al uso de mencionadas herramientas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, sobre todo en lo comunicacional.

Método

El presente artículo se adscribe al paradigma emergente, con un enfoque metodológico mixto, pues se utilizaron herramientas tanto cuantitativas (encuesta) como cualitativas (entrevista semiestructurada), constituyéndose en un tipo de investigación descriptiva, bajo las directrices de un diseño de investigación explicativo secuencial (DEPLIX), donde los resultados cualitativos se utilizan para auxiliar la interpretación y explicación de los cuantitativos.

Muestra

Se tuvo como unidad de análisis al plantel docente de la carrera de Comunicación Social de la USFXCH. La encuesta se aplicó al total de los profesores (25), mientras que para la entrevista se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se seleccionó a cinco informantes clave, caracterizados por tener carga horaria completa e impartir más de una asignatura, siendo los seleccionados: Docente 1 (Radio Producción-Periodismo Digital y Publicidad y Propaganda); Docente 2 (Diseño y Diagramación, Sociología de la Comunicación y Deontología); Docente 3 (Televisión Producción-Periodismo Digital, Formulación de Proyectos y Taller de Tesis); Docente 4 (Comunicación Popular y Estrategias de Comunicación); y Docente 5 (Periodismo, Redacción y Estilo y Deontología).

Instrumentos

Desde el punto de vista cuantitativo se aplicó un cuestionario dividido en tres bloques: el primero contiene información general de los profesores (edad, sexo, asignatura que imparte y años de experiencia docente); el segundo incluye información sobre el conocimiento y frecuencia de uso de la IM y las RRSS generales y específicas para educación: en el tercer bloque los profesores valoran la utilidad de varios aspectos de dichas tecnologías para la interacción con colegas y alumnos.

Desde una perspectiva cualitativa se aplicó una guía de entrevista semiestructurada para profundizar en el conocimiento de los educadores sobre la IM y las RRSS, así como en la percepción sobre sus ventajas, desventajas y usos con los que están más familiarizados, sobre todo en el aspecto comunicacional.

Procedimiento

La investigación tuvo una duración aproximada de tres meses (de octubre a diciembre de 2019), siendo los primeros dos meses destinados al planteamiento teórico, metodológico y al levantamiento de datos, y el tercero al análisis y procesamiento de los mismos. Las encuestas fueron aplicadas de forma manual y los resultados tabulados mediante Excel; mientras que las entrevistas fueron transcritas y analizadas con base en la teoría fundamentada, sometiéndose, inicialmente, a un proceso de codificación abierta, permitiendo una aproximación inicial a los datos y generando categorías descriptivas. Posteriormente, se realizó la etapa axial donde a partir de las primeras categorías emergentes se dio paso a otras conocidas como analíticas.

Resultados

A continuación se presentan los resultados de la información recogida mediante las encuestas administradas a 25 profesores de la carrera de Comunicación Social de la USFXCH, 11 mujeres y 14 varones, con una edad promedio de 49 años, y experiencia docente de 16. Asimismo, se los contrasta con los datos de las entrevistas realizadas a los informantes clave, estableciendo el análisis y discusión correspondientes.

Conocimiento, uso y frecuencia de consumo de la IM y RRSS generales y específicas

En cuanto al conocimiento y uso de los servicios de IM y RRSS generales (ver Gráfico 1), el servicio de IM más destacado es WhatsApp (el 100% de

Gráfico 1. Conocimiento y uso de IM y RRSS generales por parte de los docentes

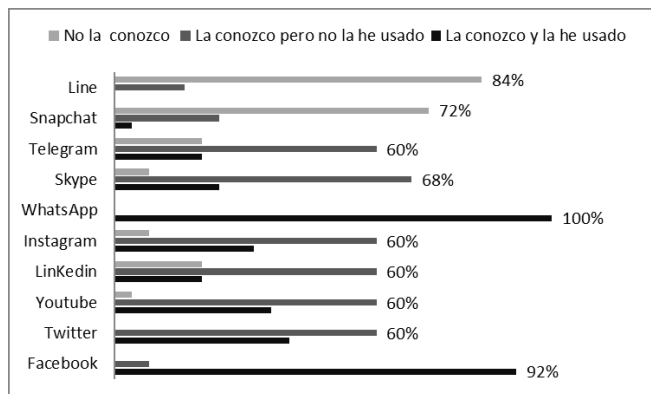


Gráfico 2. Conocimiento y uso de IM y RRSS específicas por parte de los docentes

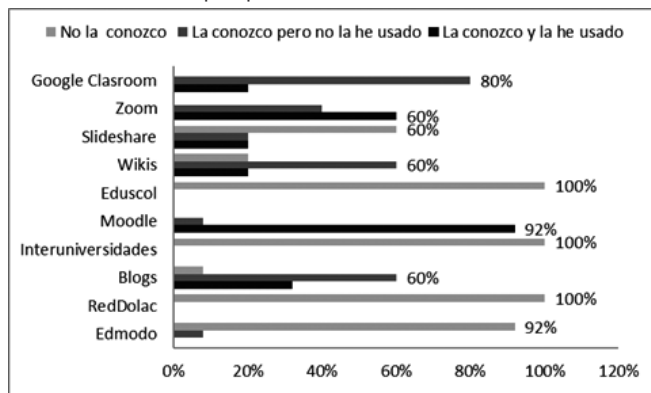
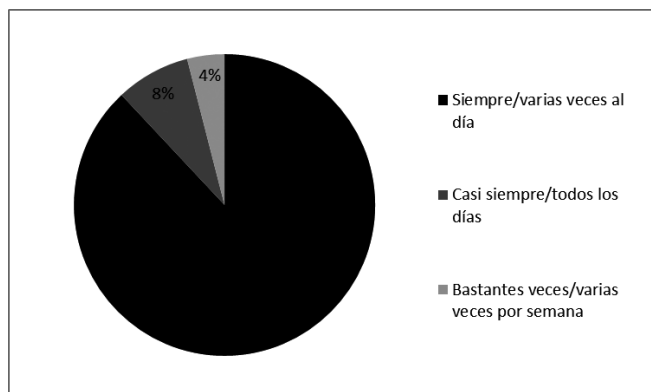


Gráfico 3. Frecuencia de uso de IM y RRSS



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

los docentes la conoce y la ha usado); en segundo lugar se encuentra la red social Facebook (92% de encuestados la conoce y la ha usado); la tercera red general más conocida es Twitter (la conocen y la han usado un 40%, y un 60% la conocen pero no la utilizaron). YouTube, Instagram, Skype, LinkedIn y Telegram son medianamente conocidas pero no utilizadas con algo más del 60%. Finalmente, Line (84%) y Snapchat (72%) resultan ser los servicios más desconocidos.

Según las entrevistas, la preferencia mayoritaria del conocimiento y uso de estas herramientas se convierte en una tendencia mundial, que goza de gran popularidad, sobre todo entre los jóvenes, por su versatilidad, fácil uso y acceso.

Respecto al uso de las RRSS y servicios de IM específicos para el área educativa (ver Gráfico 2), se observa que Moodle es la plataforma más utilizada con el 92%; seguido por Zoom (60%). Google Classroom es conocida pero no utilizada por el 80% de los encuestados, al igual que los blogs y las wikis (60%). Otros medios más especializados en acciones académicas son desconocidos parcial y totalmente.

Según las entrevistas, el poco conocimiento se debe a factores como falta de competencias digitales en los docentes, cierto desinterés por la actualización informática y ausencia de políticas institucionales que tiendan a la capacitación permanente.

Con relación a la frecuencia de uso (ver Gráfico 3), se puede advertir que un 88% de los educadores utilizan estos recursos tecnológicos siempre y varias veces al día, porque son una herramienta fundamental para la comunicación interpersonal, que pueden ser aprovechadas para fines académicos y profesionales por el tema de tiempo y oportunidad.

Utilidad de las RRSS y servicios de IM

El gráfico 4 muestra que las acciones realizadas con mayor frecuencia por los docentes en las RRSS y la IM, tanto en lo personal como laboral, son: usar el chat (68%); descargar y subir contenidos (68% y 64% respectivamente); buscar información, compartir enlaces y participar en grupos (60%). Por el contrario, la acción menos realizada es actualizar perfil y estados (60%). También es interesante observar que en el

ámbito personal el dar me gusta y comentar enlaces prevalecen con el 48% de preferencia y en lo laboral participar en foros y organizar eventos.

Con referencia a la utilidad de estas aplicaciones en las interacciones con colegas y estudiantes (ver Gráficos 5 y 6), los encuestados consideran que son muy útiles para enviar y recibir mensajes (100%); acordar reuniones (96%); compartir materiales (84%) y organizar eventos (76%), especialmente entre profesores. Con los estudiantes, enviar y recibir mensajes (96%); tutorías y compartir materiales (80%), y actividades colaborativas (72%).

Ventajas y desventajas del uso de la IM y RRSS en la práctica docente

Una de las ventajas más destacada tiene que ver con el fortalecimiento de la comunicación horizontal, ya que estas herramientas permiten mayor interacción y aproximación entre docentes y estudiantes, lo cual favorece el contacto y el intercambio de información instantánea, superando barreras de tiempo y espacio. Se crean vínculos bidireccionales que cualifican el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudios de la comunicación, por lo tanto los estudiantes aprenden el potencial de uso de dichas tecnologías y están en condiciones de trabajar en red en el ejercicio de su ámbito laboral:

Una de las grandes ventajas de las redes y la mensajería es que facilitan una comunicación más horizontal y una permanente interacción para una retroalimentación que permita reforzar el proceso de enseñanza y aprendizaje, sobre todo para los futuros comunicadores sociales (O. Martínez, comunicación personal, 08 de noviembre de 2019).

Ello hace que se conviertan en un factor dinamizador y complementario del modelo clásico de educación centrado en el docente, lo que favorecería a la complementación de las clases presenciales, el autoaprendizaje, la interacción grupal en línea, el intercambio de contenidos, el trabajo colaborativo y la implementación de nuevas opciones de evaluación, tal como lo manifiesta uno de los entrevistados:

Estas tecnologías permiten complementar la información no facilitada en las clases

presenciales y reforzar todo lo que se avanzó. Podemos enriquecer adjuntado archivos complementarios que puedan cualificar los trabajos que se realizan (...) permiten un mayor involucramiento del estudiante, porque se

Gráfico 4. Acciones realizadas por los docentes en las RRSS y IM en lo personal y laboral

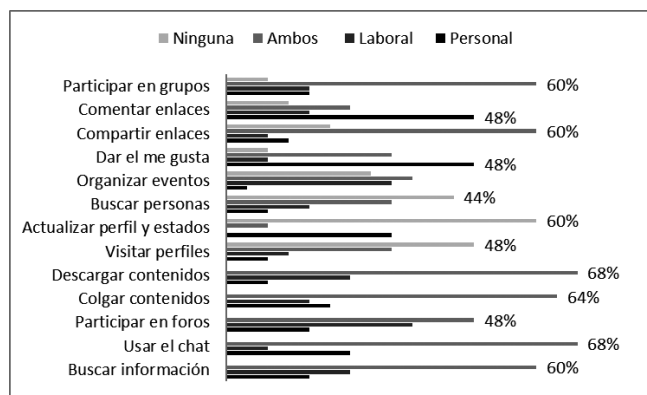


Gráfico 5. Utilidad de la IM y las RRSS para las interacciones entre docentes

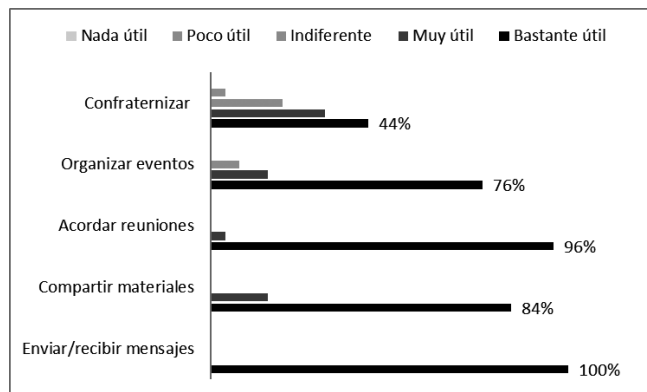
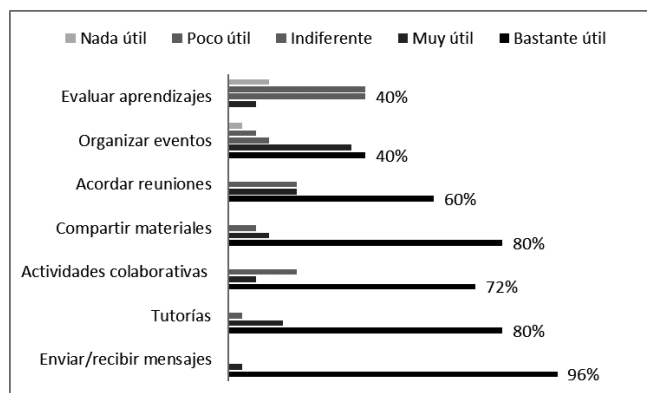


Gráfico 6. Utilidad de la IM y las RRSS para las interacciones con alumnos



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

favorece a la formación autodidáctica mediante con estrategias colaborativas que permiten fortalecer las opiniones personales, un poco descentralizando nuestros roles, siendo ellos también los que cumplen las funciones de evaluadores (A. Guidi, comunicación personal, 04 de noviembre de 2019).

Bajo los argumentos antes descritos, los profesores coinciden en manifestar que estas TIC tienden a crear formas dinámicas de aprender, porque “cada profesor puede crear materiales adaptados a las necesidades de cada uno de los alumnos, crear grupos de trabajo, foros de debates y buscar recursos de aprendizaje” (I. Reque, comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Sin embargo, también se identificaron algunas desventajas, ya que la IM y las RRSS pueden ocasionar estados de aislamiento, además de una deshumanización del proceso de enseñanza y aprendizaje, tal como lo manifiestan algunos de los entrevistados:

El uso exagerado de internet ha creado demasiada soledad, existen profesionales aislados casi desmembrados de la realidad y sólo existiendo en una especie de expectativa digital que todavía hasta ahora exacerba la distancia entre lo digital expectante y lo real existente (T. Gonzales, comunicación personal, 07 de noviembre de 2019).

En cuanto a desventajas, si se apuestan mucho a ellas, deshumanizan el proceso de enseñanza y aprendizaje, porque es irremplazable la comunicación interpersonal que se tiene en el aula, en términos de interacción oportuna de dudas e intercambio de opiniones. (I. Reque, comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Sobre el mismo aspecto, los informantes clave hacen mención a otros factores negativos como ser: la distracción, pérdida de tiempo y desconcentración en los estudiantes, lo cual puede repercutir en sus hábitos de puntualidad y responsabilidad, pudiendo ocasionar algún tipo de adicción que determine su bajo rendimiento académico.

Finalmente, los docentes recomiendan crear espacios de reflexión crítica acerca de las potencialidades

de dichas TIC, y hacer que los estudiantes de Comunicación desarrollen competencias de interacción social y entiendan claramente las dinámicas comunicacionales que estas plataformas ofrecen en su futura vida profesional, para lo cual se debe realizar una adecuada planificación didáctica y metodológica.

Discusión y conclusiones

El estudio presentado en estas páginas, permite avanzar hacia un mejor conocimiento sobre las percepciones de los docentes acerca de las RRSS y servicios de IM en el ámbito educativo, sobre todo en la formación de comunicadores sociales.

WhatsApp (100%) y Facebook (92%) son los medios sociales generales más conocidos y utilizados por los profesores universitarios, siempre y varias veces al día, al considerarse fundamentales para la comunicación interpersonal, con fines académicos y profesionales, por el tema de tiempo y oportunidad. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por la Agetic (2017), y principalmente con los de Díaz (2017); Cassany, Allué y Ferrer (2019), quienes destacan las funcionalidades del WhatsApp por facilitar la comunicación sincrónica y permitir la gestión y coordinación académica para prácticas formativas no formales o informales, siendo las más realizadas usar el chat, descargar y subir contenidos.

Las entrevistas también corroboran dicha preferencia mayoritaria, porque el uso y conocimiento de estas herramientas se convierte en una tendencia mundial, que goza de gran popularidad, sobre todo entre los jóvenes, por su versatilidad, fácil uso y acceso.

Otro aspecto importante para destacar es que YouTube no cuenta con mucha aceptación en el contexto estudiado, en comparación a los trabajos de Cano, Gómez y Moro (2019) y Romero (2015), donde los resultados exponen mayor popularidad y aplicación educativa de esta red social.

Respecto al uso de las RRSS y servicios de IM específicos para el área educativa, Moodle y Zoom son las herramientas más conocidas y utilizadas, con el 92% y 60% respectivamente. Estas herramientas no son redes sociales específicas, pero se las incluye por sus características de medios sociales. Según las

entrevistas, el poco conocimiento de tecnologías educativas especializadas se debe a factores como falta de competencias digitales en los docentes, cierto desinterés por la actualización informática y ausencia de políticas institucionales que tiendan a la capacitación permanente. Al respecto, López y Solano (2015) resaltan la necesidad de que el docente sea competente digital y que además, oriente al alumnado en todo el proceso educativo para que ellos también lo sean. Mientras que Álvarez, Forero y Rodríguez (2019) recomiendan que debe existir formación permanente del docente en el empleo de las TIC, a nivel personal e institucional, encaminada a mejorar sus habilidades, destrezas y competencias digitales.

Con relación a la utilidad académica que perciben los docentes, consideran que estas herramientas son muy ventajosas para enviar y recibir mensajes, acordar reuniones, compartir materiales y organizar eventos, especialmente entre profesores. Mientras que con los estudiantes son oportunas para enviar y recibir mensajes, realizar tutorías, compartir materiales y desarrollar actividades colaborativas. Estos resultados están en línea con investigaciones anteriores que resaltan las funcionalidades informativas, organizativas y colaborativas (Peña, Rueda y Pegalajar, 2018; Serra Folch, 2017; Martínez y Ramírez, 2016).

Una de las ventajas más destacada tiene que ver con el fortalecimiento de la comunicación horizontal, ya que estas herramientas permiten mayor interacción y aproximación entre docentes y estudiantes, lo cual favorece el contacto y el intercambio de información instantánea, superando barreras de tiempo y espacio. Se crean vínculos bidireccionales a través de las cuales se fortalece el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudios de la comunicación; por lo tanto, los educandos aprenden el potencial de uso de dichas tecnologías y están en condiciones de trabajar en red en el ejercicio de su ámbito laboral. Hallazgos que son compartidos por Ruiz (2016), quien determina que las herramientas sociales favorecen la comunicación bidireccional entre el alumnado y el profesorado, y por tanto el efecto de proximidad y el aumento de la fluidez y sencillez del proceso comunicacional.

También se convierten en un factor dinamizador y complementario del modelo clásico de educación

centrado en el docente, lo que favorecería a la complementación de las clases presenciales, el autoaprendizaje, la interacción grupal en línea, el intercambio de contenidos, el trabajo colaborativo y la implementación de nuevas opciones de evaluación. Asimismo, los profesores coinciden en manifestar que estas TIC tienden a crear formas dinámicas de aprender, mediante la creación de materiales adaptados a las necesidades de cada uno de los alumnos, grupos de trabajo, foros de debates y recursos de aprendizaje.

Sin embargo, también se identificaron algunas desventajas, ya que la IM y las RRSS pueden ocasionar estados de aislamiento, además de una deshumanización del proceso de enseñanza y aprendizaje. En el mismo aspecto, se hace mención a otros factores negativos como ser la distracción, pérdida de tiempo y desconcentración en los estudiantes, lo cual puede repercutir en sus hábitos de puntualidad y responsabilidad, que a su vez puede ocasionar algún tipo de adicción que determine su bajo rendimiento académico. Conclusiones que se encuentran en consonancia con las investigaciones efectuadas por Cornejo y Parra (2016), Rojas (2018) y Mendoza (2018).

Finalmente, los docentes recomiendan crear espacios de reflexión crítica acerca de las ventajas de dichas TIC, y promover que tanto docentes como discentes desarrollen competencias digitales adecuadas, previa planificación didáctica y metodológica, tal como López y Solano (2015) lo determinaron.

Referencias bibliográficas

Agetic (2017). *Estado TIC. Estado de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado Plurinacional de Bolivia*. La Paz, Bolivia: Ministerio de la Presidencia.

Álvarez, W., Forero, A. & Rodríguez, A. (2019). Formación docente en TIC: Una estrategia para reducir la brecha digital cognitiva. *Espacios*, 40 (15), 2-14.

- Belloch, C. (2012) *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Material docente [on-line]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Disponible en <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Cano, R., Gómez, A. y Moro, F.J. (2019). Metodologías colaborativas en la Web 2.0. El reto educativo de la Universidad REDU, 17 (1), 229-244.
- Cassany, D., Allué, C. & Ferrer, M. (2019). WhatsApp alrededor del aula. *Caracteres. Estudios culturales y críticos de la esfera digital*, 8 (2), 302-328.
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. España: Editorial Grupo Planeta.
- Cornejo, J. F. Parra, K. L. (2016). Impacto de las redes sociales en los procesos de enseñanza aprendizaje de la educación superior pública. *Boletín Redipe*, 5 (11), 154-175.
- Díaz, G. (2017). *El uso de las redes sociales por los docentes: la tensión entre lo público y lo privado, entre lo profesional y lo personal. Una aproximación en dos tiempos: 2014 – 2016* (tesis de maestría). Universidad ORT Uruguay.
- Fernández, E., Ordoñez, E., Morales, B. & López, J. (2019). *La competencia digital en la docencia universitaria*. Barcelona, España: Octaedro.
- Francés, J. Bleda, S., Calzado, E., Martínez, F., Heredia, S., Hernández, A., Hidalgo, A., Vera, J. y Yebra, M.S. (2019). Análisis y aplicación de nuevas metodologías docentes basadas en clase invertida y gamificación a través de Moodle. En R. Roig-Vila (Ed.), *Investigación e innovación en la Enseñanza Superior*. Nuevos contextos, nuevas ideas (p. 527-540). Barcelona, España: Octaedro.
- Gallego, D., Alonso, C., Alconada, C. & Dulac, J. (2009). *La pizarra digital: Interactividad en el Aula*. Madrid, España: Cultiva Comunicación, S.L.
- García, A. & González, L. (2013). Uso pedagógico de materiales y recursos educativos de las TIC: sus ventajas en el aula. Universidad de Salamanca. Recuperado de: http://www.eyg-ferre.com/TICC/archivos_ticc/AnayLuis.pdf
- García, J. & Ruíz, M. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: un desafío para los espacios virtuales de aprendizaje. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 31-42. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.23.1.25390>
- Gómez, I., García, F. & Delgado, M. (2018). Uso de la red social Facebook como herramienta de aprendizaje en estudiantes universitarios: estudio integrado sobre percepciones. *Perspectiva Educacional. Formación de Profesores*, 57(1), 99-119.
- Hancock, J.T. y Gonzales, A. (2013). El engaño en la comunicación mediada por computadora. En S. Herring, D. Stein y T. Virtanen (Eds.) *Handbook of Pragmatics of Computer-mediated Communication*. Berlín, Alemania: Mouton de Gruyter
- Krynskia, L. & Goldfarba, G. (2018). La comunicación con los pacientes mediada por tecnología: WhatsApp, e-mail, portales. El desafío del pediatra en la era digital. *Archivos Argentinos Pediatría*, 116 (4), 554-559
- Laguna, M., Palacios, A. & San José, R. (2015). El uso de internet y las redes sociales en la docencia universitaria: un análisis desde la perspectiva del profesorado y de los centros universitarios. *Revista arbitrada del CIEG*, 21, 346-362.
- Lorenzo, C., Gómez, M. y Alarcón M. (2011). Redes sociales virtuales, ¿de qué depende su uso en España? *Innovar*, 21 (41), 145-157.
- López, M.C. & Solano, I. (2015). Redes sociales en educación superior: análisis de la situación actual y posibilidades educativas. En N. Gonzáles, I. Salcines, M.E. García (coord.), *Tendencias emergentes en evaluación formativa y compartida IX Congreso Internacional de Evaluación Formativa y Compartida en Docencia Infantil, Primaria, Secundaria y Universitaria*, celebrado en Santander del 17 al 19 de septiembre de 2015. Barcelona, España: Editorial de la Universidad de Cantabria.
- López, M. C., Flores, K., Espinoza, A. & Rojo, D. (2017). Posibilidades de Facebook en la docencia universitaria desde un caso de estudio. *Apertura*, 9 (2), 132-147.
- Martínez, K. & Ramírez, A. (2016). Redes sociales en educación superior: Transformaciones tecnológicas, de socialización y de colaboración entre estudiantado universitario. *Revista de Ensayos Pedagógicos. Edición especial*, 93-111.
- Mendoza, J. R. (2018). Uso excesivo de redes sociales de internet y rendimiento académico en estudiantes de cuarto año de la carrera de psicología UMSA. *CEPIES*, 5 (2), 58-69.
- Mero, K., Merchán, E., & Mackenzie, A. (2018). Las redes sociales y su importancia en la educación superior. *Opuntia Brava*, 9(4), 284-298. <https://doi.org/https://doi.org/10.35195/ob.v9i4.230>
- Padrón, C. J. (2013). Estrategias didácticas basadas en aplicaciones de mensajería instantánea Whatsapp exclusivamente para móviles (mobilelearning) y el uso de la herramienta para promover el aprendizaje colaborativo. *Educación*, 7(2), 123-134.
- Peña, M.A., Rueda, E. & Pegalajar, M. C. (2018). Posibilidades didácticas de las redes sociales en el desarrollo de competencias de educación superior: percepciones del alumnado. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 53, 239-252.
- Rojas, Y. (2018). Usos educativos de las redes sociales, más allá del intercambio de información: Prácticas docentes y estudiantiles para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje en la Universidad Católica Boliviana San Pablo. *Punto Cero*, 24 (37), 41-53.
- Romero, S. (2015). *El uso de las redes sociales en la práctica docente*. Madrid, España: UDIMA. Recuperado de <https://blogs.udima.es/psicologia/el-uso-de-las-redes-sociales-en-la-practica-docente/>

Romero, S., Ordóñez, X. y Luna, M. (2014). Percepciones sobre el uso de las redes sociales en la práctica docente. *Actas Icono*, 16, 165-182.

Ruiz, C. (2016). Redes Sociales y Educación Universitaria. *Paradigma*, 37 (1), 232 – 256.

Serra Folch, C. (2017). Los medios sociales como herramientas de acceso a la información en la enseñanza universitaria. *Digital Education Review*, 32, 118-129. Recuperado de <https://revistes.ub.edu/index.php/der/article/view/17696>

Suing, A., Carrión, N. y Arrobo, J.P. (2017). Empleo de las redes sociales en la formación de comunicadores sociales en Ecuador. *Interfaces Científicas*, 5 (3), 9 – 16.

We Are Social Inc. (2019). *The Global State of Digital in 2019*. Nueva York: Nueva York. Recuperado de <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>