

TÍTULO. WHATSAPP EN TIEMPOS DE COVID-19. OTRA FORMA DE USAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA DOCENCIA.

Autor. Dra. Lina Mendoza Rodríguez.

Institución . Escuela Latinoamericana de Medicina

País. Cuba

Correo electrónico. linamendoza@infomed.sld.cu

Resumen. WhatsApp es un servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet y en tiempo real, a dos o más usuarios entre sí con mínimos costos. Es otra forma novedosa de utilizar las tecnologías en la educación, que exige una nueva conceptualización de los modelos tradicionales para la aplicación de las tecnologías y la comunicación. **Objetivo.** Describir la metodología para el uso adecuado y ético de WhatsApp por profesores y estudiantes en las asignaturas de la Disciplina Principal Integradora en la Escuela latinoamericana de Medicina.

Durante el segundo semestre del curso 2019-2020, se realizaron adecuaciones para no suspender las clases debido a la Pandemia de Covid-19. Se explotó al máximo la modalidad de teletrabajo para los profesores vulnerables con enfermedades asociadas o mayores de 60 años, mantuvimos las clases presenciales, pero con un incremento en la virtualización de las asignaturas. Para mantener el flujo de las informaciones identificamos que 12 profesores y un gran número de estudiantes extranjeros tenían las condiciones necesarias para la comunicación con el grupo de WhatsApp del departamento de Medicina General Integral y ofrecer seguimiento a las tareas de los estudiantes y otras actividades. **Conclusión.** Los dispositivos móviles se pueden aprovechar más en el proceso de enseñanza aprendizaje, de manera racional y ética. WhatsApp brinda apoyo y seguimiento al proceso docente dentro y fuera del aula.

Palabras clave. WhatsApp

Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un conjunto de tecnologías desarrolladas para almacenar, procesar y gestionar información. Se han integrado a nuestras vidas para transformarla al poder acceder al conocimiento, a la información y al aprendizaje. La digitalización nos ayuda a tener un mayor control de los procesos, nos facilita realizar una mejor y rápida toma de decisiones y un control exhaustivo de los recursos, propiciando nuevas estrategias educativas, en las cuales el papel central radica en el rol activo de los estudiantes y profesores.

El celular es un medio portátil electrónico para la comunicación más rápida y constante, en la cual se puede interactuar de manera visual por medio de imágenes, videos, textos; también pueden incluir el sentido auditivo y sonoro por medio de notas de voz y video para comunicarse.

Canqueri y Salhua¹ definen a las redes sociales como la forma de interacción social, donde se le permite a la persona realizar una comunicación con amigos o incluso formar nuevas amistades; así como también el compartir información, interactuar y crear comunidades o grupos que tengan intereses similares. Las principales redes sociales son: Facebook, WhatsApp, Twitter, YouTube y Google. Franco² plantea que son redes sociales horizontales o generalistas porque reúnen a usuarios que tienen múltiples intereses con el objeto de entablar conversaciones generales sin centrarse

en ningún tema en específico. No fueron creadas para ningún tipo de usuario específico, sino que en ellas interactúan todo tipo de individuos que pueden crear sus propias comunidades.

Hernández ³ refiere en su investigación que WhatsApp es una compañía creada en el año 2009 por el ucraniano Jan Kuum y Brian Acton, un norteamericano que trabajó para Adobe, Apple y Yahoo! antes de incursionar como cofundador de la plataforma de mensajería móvil que fue comprada el 19 de febrero de 2014 por la extraordinaria suma de 19.000 millones de dólares, una de las transacciones más abultadas en la historia de la tecnología. WhatsApp es un servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet y en tiempo real, a dos o más usuarios entre sí con mínimos costos económicos, por los mensajes de texto (o archivos de audios, videos, imágenes, o ubicación geográfica) enviados. Es un sistema de conversación que se encuentra a medio camino entre el chat y el SMS (el nombre completo de este sistema es WhatsApp Messenger), es una potente y completa alternativa a los mensajes SMS. Es un medio de comunicación relativamente nuevo, útil, extendido y el más usado por los jóvenes .

Los autores Rubio y Perlado⁴ consideran que la aplicación WhatsApp es una nueva herramienta para la enseñanza, que ayuda en la relación de sus miembros, facilita la comunicación de los estudiantes con sus profesores, tiene fuerte capacidad pedagógica por la unión de los conceptos de movilidad, aprendizaje y velocidad de información fuera de los espacios que antes tenía de la educación.

El objetivo de la investigación fue describir la metodología para el uso adecuado y ético de WhatsApp por profesores y estudiantes en las asignaturas de la Disciplina Principal Integradora en la Escuela latinoamericana de Medicina.

Metodología

La propuesta del grupo de WhatsApp, se realiza a partir del análisis de las exigencias en la utilización de las TIC en el proceso docente para elevar los conocimientos, mejorar las actitudes hacia lo novedoso y tener el control eficaz del diseño de la propuesta, como demandan los momentos actuales al lograr el desarrollo integral deseado en nuestros estudiantes y profesores.

Los elementos metodológicos. Representan la parte donde se va a concretar primero el proceso de intercambio entre los profesores y después entre estudiantes y profesores, valorando sobre todo las ventajas de utilizar el WhatsApp en el proceso educativo. Los elementos se expresan en la identificación de los momentos para el desarrollo de la investigación (**planificación, organización, ejecución, control y evaluación**), para hacer posible la concreción de los objetivos, y la definición de los contenidos que se envían.

Los elementos prácticos. Hacen posibles la presentación de las acciones intencionales y permanentes al seleccionar los estudiantes que son monitores y jefes de equipos que poseen teléfonos inteligentes. El desarrollo de las acciones se determina por la concepción del trabajo del profesor, que exige de un perfeccionamiento del trabajo con los contenidos para incorporar a la práctica las posibilidades de las tecnologías de la información desde las asignaturas y del dominio de las aplicaciones del teléfono .

El estudio se realizó en el departamento de Medicina General Integral de la Escuela Latinoamericana de Medicina, en la Habana, durante el segundo semestre del curso 2019-2020. Por ajustes internos debido a la Covid-19, se trazó el plan de medidas

para la prevención, se mantuvo la docencia con menos cantidad de profesores por día. Participaron 12 profesores que son plantilla fija del departamento.

Los profesores para pertenecer al grupo de WhatsApp cumplían los siguientes requisitos:

1. Tener Computadora
2. Tener Internet mediante el autohogar (teléfono fijo) o telefonía móvil
3. El teléfono celular tiene que soportar la 3G o 4G, para hacer uso de la aplicación WhatsApp y poder ser miembro de los grupos que se creen por asignaturas o por departamentos
4. Tener cuenta de correo Infomed o Gmail
5. Mantener la retroalimentación con la jefa del departamento para el control de las tareas asignadas reflejadas en el plan de trabajo mensual, en los informes o actas de las reuniones o actividades realizadas virtualmente
6. Mostrar la evidencia del intercambio entre los profesores y los estudiantes (guardar mensajes, fotos, videos, otros)

Para el envío frecuente del flujo de las informaciones se asignaron 2 profesores que revisaron y seleccionaron las informaciones actuando como gestores de la información. Las informaciones enviadas se clasificaron en 2 temáticas:

- a) Actualización sobre la Covid-19
- b) Seguimiento al proceso docente

Ejemplos de las informaciones enviadas a los profesores por WhatsApp

- Planes de trabajo
- Actas e informes de las reuniones virtuales
- Selección de temas sobre la Covid-19
- Avisos a los estudiantes de los cambios en las fechas de la consolidación, encuentros comprobatorios, exámenes por ajustes internos
- Revisión de trabajos para la Jornada Científica Estudiantil en la modalidad virtual
- Fotos, videos, otras

Métodos teóricos: Para la investigación se realizó la revisión de artículos que nos permitió identificar las características de la mensajería instantánea, ventajas, desventajas y los posibles problemas éticos y psicológicos por el uso del WhatsApp. A continuación se describen.

Características del WhatsApp (López⁵)

1. Requiere de la instalación de un programa o aplicaciones móviles donde se debe identificar con un nombre y contraseña, el programa se conecta con un servidor de Internet que permite establecer y mantener la comunicación con los demás.
2. El emisor y el receptor deben de tener instalada la aplicación. La forma de identificar a los usuarios es por medio del número telefónico.
3. Se requiere tener teléfonos inteligentes (Smartphone)

4. WhatsApp cuenta con opciones de manejo de la privacidad de la cuenta tales como: marcar quien puede ver tu estado de perfil, desactivar el doble check.

5. Permite saber el estado de los demás usuarios y conocer si han recibido tú mensaje.

6. Se pueden realizar video llamadas a todos los usuarios con tan solo estar conectado a una red Wifi o a conexión de Internet 3G o 4G

7. Los servicios de mensajería instantánea ofrecen el “aviso de presencia”, lo que comúnmente se conoce como estar “en línea”, y así le permite a los demás poder comunicarse con este usuario.

8. Dentro de estos servicios de mensajería instantánea se permite dejar usuarios, aunque estos no se encuentren conectados, esto funciona como un tipo de contestador automático.

Ventajas pedagógicas del WhatsApp

-Promover el contacto entre estudiantes y profesores

- Fomentar la interacción entre estudiantes

-Favorecer la cooperación académica; motivar el aprendizaje activo; proporcionar un feed-back instantáneo; y desarrollar altas expectativas.

-La aplicación WhatsApp es una de las mejores aplicaciones de mensajería de descarga gratuita para todos los teléfonos inteligentes. Es más económica que el SMS

Desventajas del WhatsApp

-Se puede controlar al otro; saber la hora de conexión o si ya ha recibido y leído el mensaje (con la marca del doble check); una cuestión que parece ser fuente de conflictos

-El WhatsApp es básico y clave pero tienes que estar las 24 horas pendiente de que pueda haber cualquier tipo de comunicación con esa persona

-WhatsApp aunque no tengas a determinado usuario entre tus contactos, este sí puede enviarte mensajes y de igual forma como todas las aplicaciones de mensajería instantánea ofrecen el envío de archivos multimedia y texto dentro de las conversaciones.

Giménez, M. y Zirpoli⁶, reportan en su investigación los problemas éticos , psicológicos y sociales con el uso de WhatsApp, por ejemplo:

1. Los mecanismos de privacidad no están suficientemente conseguidos y es relativamente fácil que un tercero no deseado pueda acceder a la información.
2. Estar conectados de forma permanente a Internet ha llegado a convertirse en una necesidad social y laboral llegando, en algunos casos, a provocar ansiedad, insomnio, adicciones tecnológicas
3. A veces el uso del celular acerca a quienes están lejos, pero nos aleja de quienes tenemos cerca

4. El síndrome de la llamada imaginaria: imaginar que su teléfono inteligente ha sonado o vibrado cuando no lo ha hecho
5. La nomofobia es la angustia que el usuario experimenta cuando no tiene acceso al teléfono.
6. La dependencia de Internet: necesidad de estar constantemente conectados a la red, llegando a establecerse vínculos adictivos que pueden dañar la vida privada y las relaciones sociales.
7. Síndrome del doble *check*: ansiedad que sufre el sujeto emisor al ver que el destinatario no responde, sabiendo que el mensaje le ha llegado y que ha estado conectado después de recibir el WhatsApp.

Resultados.

En la investigación participaron 12 profesores del departamento de Medicina General Integral, por género, predominó el sexo femenino (70,1%) con respecto al masculino (29,9%). La edad promedio fue de 50 a 63 años. Tuvimos 3 profesores consultantes con edades entre 65 a 73 años. El 90 % de los docentes posee la categoría auxiliar y el (80,1%) poseen la condición de Máster en Ciencias. Hay que resaltar que 8 profesores están incorporados a la estrategia doctoral, también contamos 2 doctores en ciencias y un profesor Titular.

Las 5 asignaturas de la Disciplina Principal Integradora (DPI), están ubicadas en el aula virtual, se observó un mayor uso del WhatsApp en la asignatura Introducción a la Clínica, mediante el envío de fotos, y videos cortos sobre el examen físico. También en la asignatura promoción de salud se enviaron mensajes educativos para su revisión.

A partir del mes de abril del año 2020 debido a la Covid-19 utilizamos la modalidad virtual para las reuniones del colectivo de disciplina, reuniones del departamento y del partido, gracias a WhatsApp que es un servicio de mensajería instantánea, recibimos opiniones muy valiosas y en tiempo real.

Discusión

En nuestra investigación establecimos puntos de contactos con otros investigadores que han abordado la temática, como el trabajo de Calero⁷ al considerar que WhatsApp se trata, de un sistema de conversación cuyo estatus considera a medio camino entre el chat y el SMS (de hecho, el nombre completo de este sistema es WhatsApp Messenger, y se suele presentar en los medios publicitarios como una “potente y completa alternativa a los mensajes SMS. Es un medio de comunicación relativamente nuevo, útil y extendido hoy en día, y además el más muy popular. También argumenta que esta aplicación facilita la comunicación de los estudiantes tímidos o con dificultades para hablar en público. Es una aplicación que es parte de la rutina de las personas y utiliza el sistema operacional Androide, porque los aparatos tienen precio de mercado más accesible, (Calero, 2014, p. 90)

Giasanti⁸ valora que el WhatsApp puede ser la mejor ayuda para alumnos introvertidos, porque en el aprendizaje en línea hay una ausencia o disminución de la ansiedad, pues no hay necesidad de cuestionamientos a profesores y colegas en sala de clase.

Según Chempén⁹ “Los jóvenes usan el video para compartir con sus amigos o familiares actividades que están realizando ya sea en vivo, pasado o solo enviar un evento ajeno a ellos. Siendo atractivo a la vista de quien recibe el mensaje”.

Otra investigación interesante es la que realizó Moral y García¹⁰ sobre el emoticón o smiley (termino en inglés), que son símbolos o caritas que buscan reflejar las expresiones humanas y de esta manera darle peso al mensaje escrito a través del WhatsApp. Expresan emociones, sentimientos y hacen figurar una comunicación más cercana por ende más humana, es de carácter novedoso, hace ligera y placentera la comunicación. La mayoría de los jóvenes reemplazan las palabras por los emoticones, ya que resulta más práctico enviar un emoticón que escribir una palabra, es muy aplicada en las conversaciones. Similares resultados obtuvo el investigador Ixcot¹¹ al estudiar el uso del WhatsApp en la comunicación entre adolescentes en Perú.

Conclusiones

Los dispositivos móviles se pueden aprovechar más en el proceso de enseñanza aprendizaje de manera racional y ética. La característica principal de la mensajería de WhatsApp entre docentes y estudiantes es el intercambio de archivos, tales como: fotos, videos, notas de voz, para resolver las tareas, aclarar dudas dentro y fuera del horario laboral.

Referencias Bibliográficas

1. Canqueri, A. y Salhua, V. (2018). Influencia del uso del teléfono móvil en las relaciones interpersonales de los estudiantes de Buenaventura de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Perú 2018.
2. Franco, D. Influencia de las redes sociales en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú. 2017
3. Hernández, D. *WhatsApp se corona superando los 1.000 millones de usuarios*. Recuperado en <http://computerhoy.com/noticias/apps/WhatsApp-corona-superando-1000-millonesusuarios-39761> 2016
4. Rubio, J. y Perlado, M. El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: Una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono* 14(13), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>. 2015
5. López, A. *La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook*. (Tesis pregrado) Universidad de San Carlos Guatemala.2016
6. Giménez, M. y Zirpoli, R. Trastornos psicológicos vinculados al uso de WhatsApp. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.2015
7. Calero, M. El discurso de WhatsApp: Entre el Messenger y el SMS. *Oralia*, 17, 85-114.2014
8. Giasanti, A., Taboada, A. y Jansiski, A. *Uso de la aplicación WhatsApp por estudiantes de Odontología de Sao Paulo, Brasil*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. Volumen 27, Número 4 01-12.
9. Chempén, K. Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú. (Tesis pregrado) Universidad César Vallejo. Lima, Perú 2017.
10. Moral, F. y García, R. *Un nuevo lenguaje en la Red*. Revista Sistema de Información Científica Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 2013
11. Ixcot, J. *El uso de WhatsApp en la comunicación entre adolescentes*. (Tesis pregrado) Universidad de San Carlos De Guatemala, Guatemala. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. 2017