



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

PROBLEMA:

WHATSAPP COMO UN CANAL ALTERNATIVO DE COMUNICACIÓN
ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE LA CARRERA COMUNICACIÓN
SOCIAL.

AUTOR:

VICTOR JOSEPH FUENTES SANCHEZ

TUTOR:

VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

BABAHOYO - 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo lo que ha hecho en mi vida, ya que sin él no seríamos nada.

A mis padres por su fortaleza y dedicación para así poderme dar todo lo que este a su alcance.

A mi señora esposa por permanecer a mi lado y no dejarme decaer en un instante, a mis hijos Víctor y Salome por ser ese pilar fundamental de motivación para así poder cumplir con mi objetivo y darles un buen futuro.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



DEDICATORIA

Primero a Dios por haberme permitido llegar a este punto, prestándome salud y vida para lograr culminar con esta etapa tan importante para mí. En segundo lugar a mis padres German Fuentes y Elsa Sánchez por ser ese apoyo y pilar fundamental en mi vida, creo que sin su ayuda nada de esto hubiera sido posible, siempre han estado conmigo y hoy este triunfo es por y para ellos.

Mi esposa Leslie Huacon la que siempre creyó en mí y me daba consejos para nunca tirar la toalla, la que siempre me ha ayudado en todo lo que este a su alcance ella es mi fortaleza y mi debilidad al mismo tiempo.

Mis hijos Víctor y Salome ellos para mí fueron mi motivación de que nunca me dé por vencido y continuar con esto que me propuse y hoy por hoy se está cumpliendo, a pesar de las circunstancias que estamos pasando por motivos del Covid – 19.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



RESUMEN

Durante estos tiempos se ha experimentado un mayor uso de redes sociales en asignaturas del contexto universitario. Se presenta un estudio que sistematiza las concepciones del alumnado y profesorado sobre Whatsapp, en lo referente a su utilidad en la práctica y en el desarrollo de las asignaturas que posibilitan y fomentan su manejo dentro y fuera del aula, como algo más que una vía de contacto directo con el docente.

Whatsapp se usó para resolver inquietudes de los estudiantes y tener un canal directo y permanente de comunicación con ellos. Las redes tecnológicas de comunicación se han convertido en una herramienta que permite el aprendizaje colaborativo e involucra espacios de intercambio de información que fomentan la cooperación. Una de las herramientas más representativas de la Web 2.0, por ejemplo, las redes sociales, no deben ser obviadas para su estudio, ya que su arraigo y fascinación en los alumnos son una posibilidad didáctica enorme; su uso en la Universidad Técnica de Babahoyo, es cada vez más notorio.

Los resultados y conclusiones apuntan el uso de las redes sociales como recurso didáctico que promueve y facilita el intercambio colaborativo entre estudiantes y docentes y a su vez la falta del internet para interactuar.

Palabras claves

Tecnologías de la información y la Comunicación, WhatsApp, Red social, estrategias de aprendizaje, estudiantes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



SUMMARY

During these times, there has been a greater use of social networks in subjects in the university context. A study is presented that systematizes the conceptions of students and teachers about WhatsApp, in relation to its usefulness in practice and in the development of subjects that enable and promote its management inside and outside the classroom, as something more than a means of direct contact with the teacher.

The results and conclusions point to the use of social networks as a didactic resource that promotes and facilitates collaborative exchange between students and teachers.

WhatsApp was used to resolve student concerns and have a direct and permanent channel of communication with them. Technological communication networks have become a tool that allows collaborative learning and involves information exchange spaces that encourage cooperation. One of the most representative tools of Web 2.0, for example, social networks, should not be ignored for its study, since its roots and fascination in students are an enormous didactic possibility; its use in the Technical University of Babahoyo, is increasingly notorious.

The results and conclusions point to the use of social networks as a didactic resource that promotes and facilitates collaborative exchange between students and teachers.

Key words

Technology of the information and communication, WhatsApp, Social Networks, learning strategies, students.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

1	INTRODUCCIÓN	1
2	JUSTIFICACIÓN	2
3	OBJETIVOS	3
	3.1 Objetivo General.....	3
4	SUSTENTOS TEORICOS	3
	4.1 La tecnología y su papel en la educación	5
	4.2 Uso educativo de la aplicación WhatsApp	6
	4.3 Canal.....	8
	4.4 La retroalimentación.....	8
	4.5 Comunicación.....	8
	4.6 Inevitable:	9
	4.7 Las nuevas tecnologías: ¿Por qué el WhatsApp?	9
	4.8 Las redes sociales en la educación como herramientas de medios digitales. 10	
	4.9 Estrategia de contenidos.	10
	4.10 La comunicación es predecible.....	10
	4.11 Evolución digital.....	11
	4.12 Smartphone.....	12
	4.13 Redes sociales:.....	12
5	TÉCNICAS APLICADAS	12
6	RESULTADOS OBTENIDOS	13



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



7	CONCLUSIONES GENERALES.....	14
8	RECOMENDACIONES	15
9	BIBLIOGRAFIA	16



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



1 INTRODUCCIÓN

Ante el panorama social que ha provocado el uso del whatsapp y la expansión de numerosos tipos de redes sociales o comunidades virtuales, ha sido cada vez más notorio utilizar éstas de manera continua para informarse.

Su uso en las universidades de España y de América Latina, en particular en Ecuador, es cada vez más evidente Este estudio de caso se direcciona con la línea de investigación de la carrera comunicación sustentable aplicada a nuevas tecnologías, y como sub línea Medios de Comunicación y su influencia en la calidad de vida de los ciudadanos/as.

La Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación oferta algunas carreras universitarias entre ella se encuentra la carrera de comunicación social cuyo período de duración es de cuatro años, equivalente a ocho semestres académicos, en la actualidad un número considerable ingresan cada semestre a la carrera en mención, el motivo ser comunicadores sociales, y tener su título de licenciatura y desarrollarse en el mundo periodístico como profesionales de la rama al igual que se realizó un estudio con los estudiantes de la carrera, con el fin de conocer la interactividad que existe entre docentes y alumnos.

Con base a lo expuesto, es necesario mencionar que un número considerable de estudiantes de los primeros niveles es decir de primero a cuarto semestre que es equivalente a dos años de la carrera, existe una alta tendencia en el uso de este medio digital.

La intención hacia los beneficiarios está dada en que a pesar de que suene básico el uso de las redes sociales para fines académicos se vuelve interesante este tipo de estudios para analizar la importancia del uso y los beneficios o dificultades que presenta, para el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



personal académico de esta época (docentes y estudiantes) cada vez más obligados a utilizarlas como parte de sus herramientas de trabajo.

En el presente estudio de caso se utilizaron técnicas de investigación que se utilizaron fueron: la observación directa y la de las encuestas digitales, que fueron necesaria para la recopilación de información que sin duda ayudaron a definir y llegar a situaciones claras, concretas y precisas de la investigación.

2 JUSTIFICACIÓN

El fenómeno de la red de Whatsapp en los en estos terminantes años ha generado profundos cambios visibles en los consumidores de información online, y en la forma de transmitir contenidos. Tanto así, que existe una gran parte de la sociedad y en especial en los estudiantes y docentes de la UTB de la carrera de comunicación social, que incursan en el mundo digital.

El problema que los motivo a utilizar esta red es lo que en la actualidad se vive que es el Covid 19, a raíz de este virus no solo la UTB transmite información a través de este medio digital si no muchos países como lo es China, España etc.

Se realizó un estudio donde reflejó cuales son las causas que han llevado a que docentes y estudiantes opten por utilizar esta red social como lo es el whatsapp como parte de sus herramientas colaborativas de aprendizaje. Con base a lo expuesto el presente proyecto beneficiara de forma directa a los estudiantes y profesores que han hecho el uso de este medio en mención que son los autores de los contenidos.

El impacto que se pretende lograr es que los alumnos y maestros que emplean este medio digital tomen conciencia acerca importancia del recurso y su utilidad dentro de la UTB, específicamente en la carrera de comunicación social.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- ✚ Analizar el uso de la aplicación de Whatsapp en la comunicación entre los docentes y estudiantes de la UTB de la carrera comunicación Social de primero a cuarto semestre 2021.

4 SUSTENTOS TEORICOS

Las investigaciones en el campo de las tecnologías de la información así como de las redes sociales como el WhatsApp, son particulares, pues la vigencia de las mismas es dinámica por los cambios constantes de las nuevas tecnologías, sin embargo los principios comunicativos siguen ahí los mismos. Para el desarrollo de la presente investigación es importante la revisión teórica, conceptual y práctica de algunos trabajos, que permitan establecer los antecedentes, con los cuales se demuestre la pertinencia, originalidad del tema y relación de variables con estudios similares anteriores. Entre los principales trabajos revisados se encuentran:

USO DE REDES SOCIALES VIRTUALES EN JÓVENES UNIVERSITARIOS

elaborado **por (Juan Carlos Gómez Castillo, 2014)**__En el cual se identifica como objetivo general: Analizar el uso que los jóvenes estudiantes universitarios dan a las redes sociales virtuales, tanto en el ámbito social como en el académico, en el cual se dan valiosos aportes de cómo identificar las actividades académicas que los jóvenes estudiantes universitarios realizan.

Así también el trabajo desarrollado por **(MAMANI SANCHEZ, HASLETT HASLEE, 2019)** *titulado* uso de whatsapp en la comunicación entre docentes y estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en el primer semestre 2019, cuyo objetivo es Identificar el uso



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



del WhatsApp que existe entre docentes y estudiantes que a su vez nos permite tener una comunicación interactiva. La autora realiza una revisión bibliográfica acerca del uso de este canal alternativo y concluye que la función Comunicativa que desempeña el WhatsApp entre docentes y estudiantes facilitan la interactividad en ambas partes

Nuevas tecnologías en educación superior. Estudio de percepción en estudiantes acerca del uso de whatsapp y Entornos Virtuales de Aprendizaje (Plataforma Moodle) elaborado por los autores (**Gabriel Tapia-Repetto, Carla Gutierrez, Omar Tremillo-Maldonado, 2019**) en si tiene como finalidad la valoración estudiantil respecto al uso de WhatsApp (WAP) y los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). En WhatsApp se consultó acerca de la posibilidad de consultar dudas, compartir imágenes, informarse, interactuar con el docente y compañeros, dan como positivo el resultado en cada ítem. En EVA se consultaron los mismos ítems salvo el dos (fue acceder a presentaciones de clase), obtienen un buen puntaje Se percibe un alto grado de aceptación entre las diferentes tecnologías, con un mayor grado de aceptación en cuanto a la comunicación de WhatsApp frente a la plataforma Moodle.

Así también el trabajo desarrollado por los autores (SUÁREZ LANTARÓN, Belén.) titulado como **Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas.** De la **Revista de Investigación en Educación**, [S.l.], v. 16, n. 2, p. 121-135, oct. 2018. ISSN 2172-3427. Que tiene por objeto conocer y describir los usos educativos de la aplicación WhatsApp, así como sus ventajas y desventajas. La información se obtiene mediante la revisión y análisis de textos científicos. Entre los resultados observados destacar que la enseñanza superior es el nivel educativo en el que más se ha utilizado con fines pedagógicos dicha herramienta. Algunas de sus ventajas: la fluidez y efectividad en la comunicación, el acceso e intercambio de información en cualquier tiempo y lugar o la motivación del alumnado. Sus desventajas: la dinámica y rapidez de los chats de grupos, las características de los teléfonos móviles para utilizar la aplicación (pantalla y teclado) o el compromiso de tiempo y dedicación. Como conclusión: la mayoría de los trabajos destacan la actitud positiva de los estudiantes hacia el uso educativo de WhatsApp y anima a su incorporación como herramienta de apoyo en el proceso enseñanza-aprendizaje.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



4.1 La tecnología y su papel en la educación

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) se originaron para facilitar procesos de transferencia e intercambio de conocimiento, además llegaron a automatizar procedimientos y agilizar la vida de las personas, a tal punto que se han vuelto parte de los estilos de vida de los individuos y es casi imposible concebir el quehacer diario sin su influencia. Incluso, su dominio se considera una competencia indispensable para acceder al mundo laboral actual (World Economic Forum, 2016), por lo tanto se hace indiscutible la necesidad de incorporar su uso en entornos y procesos educativos.

Es importante mencionar que el término TIC “surge como convergencia de la electrónica, el *software* y la infraestructura de telecomunicaciones. La asociación de estas tres tecnologías da lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas sobre todo para el contexto educativo” ([Guzmán Flores, 2008: 27](#)).

De todas las innovaciones, Internet se ha convertido en una herramienta tecnológica fundamental para la mejora y desarrollo de los procesos educativos ya que permite el acceso abierto y favorece la diseminación de la información, posibilita que se superen las barreras del espacio y el tiempo, permite digitalizar la información y por lo tanto se facilita la distribución de la misma, de esta forma se contribuye a la difusión del conocimiento, que permiten flexibilizar los procesos formativos ([Guzmán Flores, 2008: 27](#)).

Se destacan también otros aportes al proceso formativo, los cuales son establecidos por [Cabero Almenara \(2007: 13\)](#):

- ✚ Amplían la oferta informativa.
- ✚ Crean entornos más flexibles para el aprendizaje.
- ✚ Eliminan las barreras espacio-temporales entre el profesor y los estudiantes.
- ✚ Incrementan las modalidades comunicativas.
- ✚ Potencian escenarios y entornos interactivos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



- ✚ Favorecen el aprendizaje independiente, el autoaprendizaje, el colaborativo y en grupo.
- ✚ Rompen los clásicos espacios formativos, limitados a las instituciones escolares.
- ✚ Ofrecen nuevas posibilidades para la orientación y la tutorización de los estudiantes.
- ✚ Facilitan una formación permanente.

4.2 Uso educativo de la aplicación WhatsApp

WhatsApp es una aplicación y red social que en la actualidad es propiedad de Facebook, es posible descargarla de forma gratuita, permite enviar mensajes, realizar llamadas y video llamadas a través de la conexión a Internet que posee el teléfono móvil de la persona usuaria.

Además posee otras funcionalidades importantes que la han convertido en una plataforma altamente demandada, convirtiéndose en 2019 en la aplicación de mensajería móvil más utilizada a nivel global, con aproximadamente 1,6 mil millones de usuarios activos mensuales ([Clement, 2019](#)). Entre sus características [WhatsApp \(2019\)](#) destaca:

Cifrado de extremo a extremo: los mensajes y llamadas están protegidos para que sólo las personas que se comunican entre sí los puedan ver, que a su vez protegen la información de terceros.

Permite crear grupos de contactos: es posible compartir mensajes, fotos y videos con hasta 256 personas a la vez. Además permite personalizar el nombre del grupo, silenciarlo, nombrar personas administradoras y controlar si los contactos pueden enviar mensajes en el grupo o solo observar.

WhatsApp para escritorio: existe la posibilidad de sincronizar todos los chats en la computadora para enviar mensajes desde otro dispositivo.

Compartir diversidad de información rápidamente: se pueden enviar fotos, mensajes de texto y audio, videos, archivos en formato .gif, stickers o utilizar la cámara integrada para crear fotografías y videos desde la aplicación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



Compartir documentos fácilmente: permite enviar archivos en formato .PDF, hojas de cálculo, presentaciones, entre otros de hasta un límite de 100 MB.

Crear listas de difusión: es una lista de destinatarios que queda guardada, que permite enviar un mensaje a varios contactos a la vez sin la necesidad de seleccionarlos de nuevo. Sólo los contactos que tienen guardado el número de teléfono del remitente van a recibir los mensajes.

Además, a través de la integración con el GPS del teléfono móvil, WhatsApp permite compartir la ubicación en tiempo real. Es importante explicar que la aplicación también cuenta con su versión dirigida a pequeñas empresas y negocios, WhatsApp Business, la cual dispone de las funcionalidades de la versión estándar, pero además posibilita el crear un perfil de empresa, acceder a estadísticas y herramientas de mensajería para responder con más rapidez a los clientes ([WhatsApp, 2019](#)).

Es importante destacar que este no es un medio oficial de las instituciones educativas pues estas suelen poseer aulas virtuales o plataformas destinadas a la mediación virtual con sus estudiantes; sin embargo, dadas las funcionalidades que ofrece WhatsApp, esta es una herramienta que se ha vuelto altamente aprovechable en este ámbito.

Algunos autores como [Cetinkaya \(2017\)](#), [Becerra Polanco, Hernández González y Valdez Hernández \(2015\)](#), [So \(2016\)](#), [Suárez Ramírez \(2018\)](#), [Suárez Lantarón \(2017\)](#) y [Barhoumi \(2015\)](#) han utilizado la aplicación para fines educativos y con personas jóvenes, entre sus beneficios para el proceso de enseñanza-aprendizaje establecen los siguientes:

El teléfono móvil y la aplicación WhatsApp se encuentran presentes en la vida personal y académica de los estudiantes, lo cual permite complementar los procesos de enseñanza y aprendizaje con las funcionalidades de un ordenador portátil móvil con dimensiones y capacidades reducidas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



La mayoría de los estudiantes valoran de forma positiva y aceptan el uso de WhatsApp en el entorno educativo y expresan que les permite aprender “de forma inconsciente”, ya que la posibilidad de combinar textos con las capacidades multimedia que ofrece la aplicación les ayuda a recordar mejor.

Los entornos de aprendizaje tradicionales que se ven complementados con el uso de WhatsApp pueden mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, ya que la utilización de redes sociales promueve el aprendizaje colaborativo, una participación activa de los estudiantes y la posibilidad de aprender en cualquier momento y en cualquier lugar, además incentiva su motivación hacia el curso.

Uno de los más grandes beneficios del uso de WhatsApp reside en la mejora de la comunicación, pues permite compartir retroalimentación relevante, facilitar procesos de tutorías y promover el aprendizaje informal.

4.3 Canal

Se refiere al “medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona”. Al hablar de comunicación masiva, entendemos que los canales pueden llegar a un número grande, a veces indeterminado de personas cuyas interpretaciones dependerán de la cultura, el medio socioeconómico, la experiencia y múltiples factores que no son estáticos. **(Santos, 2012, p. 16, 17)**

4.4 La retroalimentación

Según **McEntee de Madero (1996)** “Se refiere a cualquier medida que toma la fuente o el receptor para mejorar el proceso de la comunicación, que sirven como un elemento que se contrapone al ruido” (p. 41).

4.5 Comunicación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



El hombre es social por naturaleza y la comunicación está presente desde el momento de su nacimiento por el cual se comunica mediante mensajes para satisfacer sus necesidades. Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social (**Chiavenato, 2006, p.110**).

Según **Fonseca (2000)** “Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, que intercambian ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes" (p. 4).

4.6 Inevitable:

La comunicación es inevitable, al menos uno de los comunicadores percibe un intento de otra persona de comunicarse. (**Dobkin, 2003, p.25**)

Estas clases de comunicación como la intrapersonal va dirigida hacia los mensajes que se envían a la misma persona, en pocas palabras el hablar consigo mismo se concibe de forma automática y pasan información a través de las terminaciones nerviosas, la comunicación interpersonal es la reunión de todos los actos del ser humano en una comunidad determinada, la alternativa se ha utilizado para poder expresar y transmitir un mensaje a su entorno ya que permite la integración de todos los miembros de la sociedad, y por último la masiva que utiliza a los medios de comunicación para informar tanto sea archivos multimedia y la difusión de mensajes.

4.7 Las nuevas tecnologías: ¿Por qué el WhatsApp?

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el auge de los servicios y posibilidades que ofrece internet han revolucionado nuestras vidas (comunicarnos, consumir, aprender, enseñar, trabajar, acceder a la información) a una velocidad vertiginosa (**Gonzalo, Laaser y Toloza, 2012; Sanz, 2014**).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



Entre sus efectos está el hecho de que modifican los modelos comunicativos y transformaciones en el aprendizaje de los más jóvenes (**Martínez y Acosta, 2011**). Debemos reconocer que la universidad y los docentes han trabajado en este sentido. Además, se pueden encontrar muchos medios para comunicarse con el alumnado cuya base es la tecnología y la red (Chat, foros, correo electrónico, corrección de actividades on-line, tutorías on-line, clases on-line, etc).

4.8 Las redes sociales en la educación como herramientas de medios digitales.

Islas (2018) propone que los docentes, dentro de su ambiente educativo hagan uso de herramientas como las redes sociales de manera especial Facebook y WhatsApp, estas aplicaciones permiten la creación de páginas digitales que los estudiantes pueden usar como recursos para facilitar la entrega de información a nivel local y a la sociedad en general, apps como esta sirven también como medios de publicidad para la venta de objetos, alimentos, etc.

4.9 Estrategia de contenidos.

Es la práctica de la planificación para la creación, distribución y administración de contenido útil y usable. En otras palabras, se trata de que la organización, persona comunique mejor de una forma sostenible y con unos mensajes duraderos (Campo, 2016).

4.10 La comunicación es predecible

El ser humano siempre se comunica, las personas siempre tienen algún propósito por el cual se comunican ya sea por algún beneficio tanto físico, económico, social o por el simple hecho de comunicarse.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



Utilizar la retroalimentación en la comunicación aumenta nuestra capacidad de predicción en las situaciones de comunicación, que permiten la administración y la coordinación para el trabajo (**McEntee de Madero, 1996, p.94**).

Hay tantas maneras en que las personas pueden comunicarse, que llega a ser un reto aprenderlas y observar aquellos patrones (de comunicación) en nosotros mismos y en los demás. Al incrementar la predictibilidad de nuestras relaciones de comunicación con los demás, podemos llegar a ser más efectivos en la comunicación (**Myers y Myers, 1975, p.18**).

4.11 Evolución digital

Al hablar de evolución digital nos vienen a la cabeza términos como cambio o ruptura. Sin embargo, es más adecuado hablar de un avance tecnológico que pasa por la movilidad, la gestión documental o la nube, entre otras tendencias. Este proceso ha generado la creación de nuevos aparatos para comunicarse, para entretenerse y para realizar actividades laborales de manera digital, entre ellas podemos mencionar los Smartphone, tablets, computadoras, televisores, etc.

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. Sin embargo, esta evolución tampoco ha sido una tarea fácil, ni sencilla ni inmediata. Es un camino a medio y largo plazo, que ha de realizarse de forma racional y estudiada, para sacar el máximo provecho de los beneficios que puede reportarnos.

Para comenzar este proceso, es necesario identificar la necesidad de mejora y cambio, planificación, organización y saber contar con expertos que te asesoren y acompañen en este camino.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



4.12 Smartphone

Según **Ticona y Túpac (2016)** “un dispositivo electrónico de comunicación, normalmente de diseño reducido y sugerente y basado en la tecnología de ondas de radio (es decir, transmite por radiofrecuencia), que tiene la misma funcionalidad que cualquier teléfono de línea fija” (p. 23).

El celular es un medio electrónico que se basa en la tecnología y además sirve como un medio para llamadas, mensajes, la presencia de línea fija y es considerado como un medio de comunicación portátil.

4.13 Redes sociales:

Es un medio de comunicación social que se centra en encontrar gente para relacionarse en línea. Está formado por personas que comparten alguna relación, principalmente de amistad, mantienen intereses y actividades en común, o están interesadas en explorar los intereses y las actividades de otros. (Moreno Molina, 2015)

5 TÉCNICAS APLICADAS

El presente estudio de caso se centra en una metodología de investigación cualitativa, cuantitativo, por lo que se ha optado por utilizar el tipo de investigación descriptivo, es decir que permita describir y analizar lo que sucede con los estudiantes y docentes al utilizar esta red social, para comprender en profundidad la realidad del caso.

Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron: la observación directa y la de las encuestas digitales; técnicas eficaces de información primaria que permitieron entender el estudio de caso. Además, se utilizó investigación documental, es decir revisión bibliográfica relativa al tema objeto de estudio con el objetivo de establecer un marco teórico de referencia. Por lo tanto, en lo que respecta a las herramientas de las encuestas digitales se utilizó la Survey Monkey, ya que a través de la cual se elaboró una serie de preguntas para realizarlas a los estudiantes de los primeros niveles de la carrera de comunicación social.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



6 RESULTADOS OBTENIDOS

Para adquirir los resultados de la fuente se procedió a realizar encuestas digitales a los estudiantes y docentes de la UTB de la carrera de comunicación social de primero a cuarto semestre. La encuesta fue realizada a 150 personas en la cual consta entre docentes y estudiantes y a su vez se utiliza la fórmula para la toma de la muestra mediante el cual se obtuvo datos oficiales.

Esta encuesta fue elemental porque de aquí se pudo obtener datos muy importantes sobre el uso de este canal informativo que hay entre los estudiantes y docentes de la UTB de la carrera de comunicación social.

Resultados que permiten detectar las siguientes situaciones:

Por medio de la encuesta digital se pudo obtener información que ayudó a tener una visión más clara, se obtuvo como primer resultado que los estudiantes y docentes de los 2 primeros niveles de la carrera están de acuerdo en utilizar este canal informativo “Whatsapp” en su proceso de formación, reconocen que al inicio tuvieron dificultades en reconocerlo como una herramienta de trabajo, pero hoy en día la necesidad hace que su uso sea recurrente.

En otro componente, tanto estudiantes como docentes manifestaron en que este canal informativo, les permite automatizar y dinamizar la difusión y percepción de la información de una manera ágil y de fácil acceso.

Entre los aspectos negativos se detectó que se presenta como deficiencia en la interacción que en algunos momentos tanto docentes como estudiantes presentan conexiones inestables o en el peor de los casos los estudiantes no cuentan con dispositivos que puedan instalarse la aplicación o pagar los costos de internet para el servicio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



7 CONCLUSIONES GENERALES

De forma general se concluye que los estudiantes y docentes de la UTB de la carrera de comunicación social de los 2 primeros niveles conocen el uso de este canal informativo es decir los estudiantes actualmente están actos para librar la batalla del cambio en cuanto a la universidad de textos por la universidad digital. Los docentes son conscientes que tienen que lidiar en sus clases con estos nuevos competidores de tratamiento de comunicación de la información y que es su labor hacerlos aliados en el escenario educativo o declararles la guerra como los principales distractores que muchos así han identificado.

Los estudiantes y docentes deben asumir con responsabilidad la utilización de este medio digital dentro del recinto de aprendizaje, campo laboral, espacio de estudio personal, y no permitir que sean para ellos piedras de tropiezo en algunos de estos ámbitos, sino más bien deben portarlos como herramientas que la era actual de comunicación en estos potenciales periodistas o comunicadores. Cada estudiante y docente entonces debe conocer que bondades y beneficios ofrecen estos medios para mejorar desempeño profesional.

A esto también se debe de sumar al hecho de que ciertos estudiantes obtienen este canal informativo pero no pueden conectarse debido a la falta del internet.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



8 RECOMENDACIONES

Se recomienda que los responsables de los procesos académicos incluyan dentro de sus planeaciones curriculares, espacios de información y concienciación en cuanto al buen uso de los medios digitales de comunicación dentro del entorno académico superior

Realizar retroalimentación con los estudiantes que no tienen internet para que puedan estar informados y así poder terminar su etapa académica.

Es recomendable contar con espacios donde se implemente el Wifi gratuito para que tanto docentes como estudiantes puedan acceder a esta herramienta y así optimizar la carga y recepción de información.

Es recomendable que cada curso académico cuente con un grupo de estudios dentro del WhatsApp, para así tener un alcance completo y distribución de información a cualquier hora del día.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



9 BIBLIOGRAFIA

Ticona, Y. y Túpac, E. (2016). Características del Uso y Dependencia Al Móvil En Estudiantes de Enfermería - UNSA Arequipa 2016. (Tesis pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.

McEntee, M. (1996). Comunicación Oral para el liderazgo en el mundo moderno. Edición McGraw-Hill/ interamericana editores, S.A. de C.V. México.

Myers, G. y Tolela M., Myers (1975) The Dynamics of Human Communication: A Laboratory Approach. Editorial McGraw-Hill CO. New York, USA.

Campo, C. (2016). Periodismo de marcas: fundamentos, operativa, transformación empresarial y perspectiva económica. Barcelona - España: UOC.

Gonzalo, J., Laaser, W. y Toloza, E. (2012). El uso de redes sociales por parte de las universidades a nivel institucional. Un estudio comparativo. Revista de Educación a distancia RED, 32, 1-38.

Martínez, F. y Acosta, Y. (2011). Integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la universidad: diez propuestas de aprendizaje. Revista Mediterránea de Comunicación, 2, 43-58. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2011.2.03>

Dobkin, B. (2003). Comunicación en un mundo cambiante. Segunda edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Fonseca, Y. (2000). Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica. Primera Edición, Editorial Pearson Educación. México.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, México.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



(**SUÁREZ LANTARÓN, Belén.**) titulado como Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. De la **Revista de Investigación en Educación**, [S.l.], v. 16, n. 2, p. 121-135, oct. 2018. ISSN 2172-3427.

(**MAMANI SANCHEZ, HASLETT HASLEE, 2019**) titulado uso de whatsapp en la comunicación entre docentes y estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la universidad nacional de san agustín de arequipa, en el primer semestre 2019 (tesis en opción al grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Especialidad: Relaciones Públicas.)

Moreno Molina, M. (2015). Cómo triunfar en las redes sociales. España: Grupo Planeta Spain.

(**Juan Carlos Gómez Castillo, 2014**) **USO DE REDES SOCIALES VIRTUALES EN JÓVENES UNIVERSITARIOS** (tesis de grado de licenciado en comunicación social)

(**Gabriel Tapia-Repetto, Carla Gutierrez, Omar Tremillo-Maldonado, 2019**) **Nuevas tecnologías en educación superior. Estudio de percepción en estudiantes acerca del uso de whatsapp y Entornos Virtuales de Aprendizaje (Plataforma Moodle)**

Cabero Almenara, Julio. 2007. Las nuevas tecnologías en la Sociedad de la Información. En Cabero Almenara, Julio, coord. **Nuevas tecnologías aplicadas a la educación**. Madrid: McGraw-Hill. p. 1-19.

Guzmán Flores, Teresa. 2008. Las tecnologías de la información y la comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: propuesta estratégica para su integración. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili. 240 p. Tesis de doctorado.

< https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf?sequence=1 >
[Consulta: 21 diciembre 2019].



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



Clement, J. 2019. WhatsApp - statistics & facts. En Statista. 18 de septiembre.
< <https://www.statista.com/topics/2018/whatsapp/> > [Consulta: 16 diciembre 2019].

WhatsApp. 2019. Funciones. < <https://www.whatsapp.com/features/> > [Consulta: 20 diciembre 2019].

Cetinkaya, Levent. 2017. The impact of WhatsApp use on success in education process. En International Review of Research in Open and distributed Learning. Vol. 18, no. 7. < <https://doi.org/10.19173/irrodl.v18i7.3279> >

Becerra Polanco, Manuel, Felipe Hernández González y Sandra Valdez Hernández. 2015. Aprendizaje móvil a través del uso de WhatsApp como estrategia didáctica para la práctica de las habilidades de escuchar y hablar en la clase de inglés. En EDUTEC: Congreso Internacional. Educación y Tecnología desde una visión transformadora. (18: noviembre 2015: Riobamba, Ecuador). Riobamba, Ecuador: EDUTEC.
< <https://pdfs.semanticscholar.org/142b/0d3f11bd983bd243f7dff502f44fa3ec70c9.pdf> >
[Consulta: 15 diciembre 2019].

So, Simon. 2016. Mobile instant messaging support for teaching and learning in higher education. En The Internet and Higher Education. Vol. 31, 32-42.

Suárez Lantarón, Belén. 2018. Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. En Revista de Investigación en Educación. Vol. 16, no. 2, 121-135.
< <http://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342/386> > [Consulta: 10 noviembre 2019].

Suárez Ramírez, José Carlos. 2018. WhatsApp: Usos, dimensión emocional, beneficios y perjuicios en la vida de estudiantes universitarios. En Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC (5: 15-16 noviembre 2018: Las Palmas de Gran Canaria, España). Trabajos presentados. Las Palmas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



de Gran Canaria: ULPGC. p. 109-177.

< https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/52679/2/15.WhatsApp_usos_dimension.pdf

> [Consulta: 15 diciembre 2019].

Barhoumi, Chokri. 2015. The effectiveness of WhatsApp mobile learning activities guided by activity theory on students' knowledge management. En Contemporary Educational Technology. Vol. 6, no. 3, 221-238.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



ANEXOS

¿Usted usa la aplicación WhatsApp para contactarse con sus alumnos o delegados?

- a) Si
- b) No

¿Usted cuenta con el uso del internet para poder interactuar en clases?

- a) Si
- b) No

¿Cree Ud. que necesita hacer una retroalimentación a los estudiantes que no hayan tenido internet?

- a) Si
- b) No

¿Cuál cree usted que es la principal función de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp para comunicarse con sus alumnos durante esta pandemia del Covid- 19?

- a) Socialización
- b) Motivación
- c) Educación
- d) Debate y dialogo
- e) Esparcimiento
- f) Integración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
PRESENCIAL



¿Postergas las actividades académicas propuestas por el docente en las clases, por estar conectado a alguna red social?

- a) Si
- b) No

¿Te es imprescindible el uso de tu teléfono celular?

- a) Si
- b) No

¿Cree usted que el uso del teléfono celular durante las horas de clases es objeto de distracción?

- a) Si
- b) No