

*Grupos de WhatsApp como recurso educativo:
Percepción de padres de familias*

*WhatsApp groups as an educational resource:
Perception of parents*

María Mercedes Bedia Singona* <https://orcid.org/0000-0001-9035-7713>
Cleofé Genoveva Alvites-Huamani** <https://orcid.org/0000-0001-6328-6470>
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v20i30.2457>

- * Estudiante del Doctorado en educación de la Universidad César Vallejo-SP, Magíster en Psicología Educativa, Profesora en Educación Primaria, Directora designada en una escuela primaria pública en UGEL Cusco-Perú.
Correo electrónico: mbedia@ucvvirtual.edu.pe
- ** Investigadora CONCYTEC, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Perú.
Correo electrónico: acleofe@ucv.edu.pe

Lex





Niña y monos. Óleo sobre lienzo 120x150 cm.
Diego Alcalde, artista plástico peruano (Lima, Perú 1986)
<https://www.instagram.com/diegoalcaldeart/?hl=es>

RESUMEN

El presente estudio analiza el uso de grupos de WhatsApp y la satisfacción del grupo de padres como una herramienta que se ha convertido en el recurso educativo más utilizado en las escuelas, para la recepción y el envío de las tareas desarrolladas por los estudiantes, siendo un medio disponible al alcance de las familias. El estudio es cuantitativo descriptivo-correlacional, la población fue de 604 padres de familia, con una muestra probabilística por muestreo aleatorio simple (n=231) del 1° al 6° grado de primaria de una institución educativa pública de diversas zonas de Cusco, Perú; la edad estuvo comprendida entre 20 y 59 años. Para la recolección de datos del WhatsApp se aplicaron dos cuestionarios que fueron adaptados para la población de la zona, con preguntas de escala de Likert que recogieron información del uso y la satisfacción del grupo de WhatsApp incluyendo aspectos sociodemográficos. El estudio reveló resultados relevantes en el nivel de utilización global de los grupos de WhatsApp al ubicarse en medio y alto al confirmar que esta red social ha sido utilizada por las familias en escenarios educativos inclusive sin conectividad continua. Asimismo, se encontró que la edad es una característica sociodemográfica determinante en el nivel de uso, satisfacción y uso global de grupos de WhatsApp por los padres de familia, siendo los más jóvenes quienes tienen una mayor preponderancia.

Palabras clave: *Participación padres; tecnologías de la información y comunicación; uso educativo WhatsApp.*

ABSTRACT

The present study analyzes the use of WhatsApp groups and the satisfaction of the group of parents as a tool that has become the most used educational resource in schools, for receiving and sending tasks developed by students, being a means available within the reach of families. The study is quantitative descriptive-correlational, the population was 604 parents, with a probabilistic sample by simple random sampling (n=231) from 1st to 6th grade of a primary school of a public educational institution in various areas of Cusco, Peru; between 20 and 59 years old. For WhatsApp data collection, two questionnaires were applied and adapted for the Peruvian population of Cusco, with Likert scale questions that collected information on WhatsApp group use and satisfaction, including sociodemographic aspects. The study revealed relevant aspects in the overall level of use of WhatsApp groups by placing it in medium and high by confirming that this social network has been used by families in educational settings even without continuous connectivity. Likewise, it was found that age is a determining sociodemographic characteristic in the level of use, satisfaction, and overall use of WhatsApp groups by parents.

Keywords: *Parent participation; information and communication technologies; educational use of WhatsApp.*

I. INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico digital ha revolucionado el proceso de enseñanza y aprendizaje, proporcionando mayor acceso, rompiendo espacios tradicionales de aulas cerradas donde se impartían conocimientos en horarios y espacios rígidos (Veytia y Bastidas¹; Suárez²). Posibilitando que cada persona interesada en aprender considere sus propios procesos, tiempos, estilos, organización y búsqueda de información a través de plataformas que le permitan navegar e interactuar al mismo tiempo (Villar et al.³). Todos estos retos, plantean a los docentes una preparación en el manejo de recursos tecnológicos de la información para mediar de manera efectiva y adecuada el aprendizaje de los migrantes y nativos digitales del siglo XXI. Así como demandan un cambio de actitud en los docentes, como lo afirma Granda et al.⁴ contraponiéndose rápidamente a aquella tendencia, en la que persistía prácticas docentes en escuelas con una marcada resistencia, asociada a prohibir el uso de aparatos móviles en horas de clase, porque según han manifestado, distraía la atención de los estudiantes o servía sólo para entretenerse (Cabrera⁵). Como hacen referencia Céspedes y Ballesta⁶ que el exceso de información, mensajes carentes de contenido, una nula actitud crítica, entre otros factores esto limitaba en hacer competentes a los estudiantes.

¹ María Guadalupe Veytia Bucheli and Felipe Antonio Bastidas Terán, “WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios”, *Apertura* 12, 2 (2020): 74-93.

² Belén Suárez Lantarón, “WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas”, *Revista de Investigación en educación*, 16,2 (2018): 121-135.

³ Luisa Ecaterina Villar Meza, Hugo F. Gutiérrez Crespo and Juan P. Matzumura Kasano, “Valoración de WhatsApp para la comunicación y organización del trabajo grupal en médicos residentes”, *Rev. Facultad de Medicina Humana* 21, 4 (2021): 768-775.

⁴ Leonela Yajaira Granda Asencio, Eudaldo Enrique Espinoza Freire and Sotil Esteban Mayon Espinoza, “Las TIC como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje”, *Revista Conrado*, 15, 66 (2019): 104-110.

⁵ Heberto Cabrera Sánchez, “WhatsApp: Herramienta para el Aprendizaje Móvil”, *Memoria electrónica del congreso nacional de investigación educativa*, 2, 2 (2015): 1-12.

⁶ Raúl Céspedes Ventura and Javier Ballesta Pagán, “Acceso, uso y actitud de la tecnología en las escuelas de educación primaria en la Región de Murcia”. *Aula Abierta*, 47, 3 (2018): 355-364.

Sin embargo, como lo señala Gómez y Escobar⁷ debido a la pandemia los sistemas educativos a nivel mundial tuvieron que implementar medidas para garantizar la continuidad de los aprendizajes de los estudiantes debido al cierre de los colegios. Lo evidente es que la gran cantidad de estos sistemas no estaban preparados para enfrentar esta realidad. Viéndose fuertemente afectados según lo afirmado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura⁸ tanto docentes como estudiantes, los mismos que tuvieron que optar por implementar una educación virtual con limitaciones en el manejo y la escasez de los recursos tecnológicos (Linárez⁹).

Por su parte, el Banco Mundial¹⁰, ante la paralización súbita de las escuelas debido al coronavirus, ha sido testigo del esfuerzo de varios países para implementar diversas plataformas digitales con el propósito de generar comunicación y aprendizaje. Ante tal problemática existente inclusive antes de la pandemia en la encuesta aplicada a directores a través PISA 2018, confirmaba que la mayoría de las escuelas no poseían una plataforma en línea para el aprendizaje efectivo en el Caribe, América Latina, la mayor parte de Europa, Asia Central, Medio Oriente, el norte de África haciendo una excepción de Qatar, Turquía y Kazakstán. El 35% de estudiantes de Francia y Portugal no contaba con acceso, por otra parte, Alemania llegaba al 34% y el Japón representaba el 25%. El acceso a plataformas de manera universal era privilegio de unos cuantos países como Qatar, Singapur, y China, en un porcentaje menor en Estados Unidos, Tailandia, Australia y Nueva Zelanda, mostrando un rango entre el 35% a 70%. Este dato ayuda a observar que los sistemas educativos a nivel mundial no estaban preparados para el aprendizaje en línea de los estudiantes. Esta realidad expuso a muchos estados a reconocer la brecha digital de la mayoría de las escuelas.

De acuerdo con el informe técnico estadístico del Instituto de Estadística e Informática (INEI)¹¹ se estableció que 77,7% de las familias en Perú tenían acceso sólo a teléfono celular, esta cifra hace ver la tendencia por contar con un dispositivo móvil. El Ministerio de Educación realizó un enorme esfuerzo distribuyendo 800,000 tabletas a los estudiantes de zonas rurales y del 1° y 2° quintil en zonas urbanas y 97,000 para docentes.

⁷ Indira Gómez-Arteta and Escobar-Mamani, Fortunato. "Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú". *SciELO Preprints*, (2021): 1-13.

⁸ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. "Educación: de la interrupción a la recuperación", acceso el 11 de noviembre de 2021, <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>.

⁹ Zoraida Linárez Z. "Uso de los recursos educativos tecnológicos en tiempos de COVID-19". *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. 14, 2 (2020): 287-300.

¹⁰ Banco Mundial. "Cómo los países están utilizando la tecnología educativa (incluido el aprendizaje en línea, la radio, la televisión, los mensajes de texto) para respaldar el acceso al aprendizaje remoto durante la pandemia de COVID-19", acceso el 11 de noviembre de 2021.

¹¹ Instituto Nacional de Estadística e Informática, "Informe técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares", *Boletín 1*. Recuperado el 04 de abril, 2021.

A nivel regional en Perú de acuerdo a la Contraloría General de la República Peruana, en el informe de orientación a través de las veedurías en el país a cargo de los auditores juveniles, se tiene que en Cusco, los problemas por lo que no se recibieron las clases a distancia se debieron principalmente a fallas del internet con el 72%, el compartir un equipo de cómputo, televisión o radio con otra persona representó el 59%, por otro lado la ausencia de plan de datos para celular fue del 59%, así como la ausencia del servicio de internet alcanzó el 52%, no poseer un equipo celular representó el 48% (Salcedo¹²). Por su parte la Gerencia Regional de Educación del Cusco determinó que en el 2020 alrededor de 32,363 estudiantes no llegaron a desarrollar la educación a distancia. Así mismo el 9,35% entre niños y jóvenes no recibieron clases por no poseer una computadora o celular a su disposición o porque simplemente no contaban con señal telefónica o internet.

A partir de la educación a distancia implementada a nivel de las instituciones educativas públicas, se recogió información por medio de la ficha de conectividad Aprendo en Casa aplicada a las familias; en el caso de la escuela pública ubicada en el casco urbano del Cusco, se observa que el 85% tienen una conectividad a internet limitada, porque utilizan planes prepagos en sus dispositivos móviles denominados smartphone y sólo el 15% cuenta con conectividad de internet en casa. Así mismo dentro del equipamiento se tiene que el 98.98% de las familias no cuentan con un equipo de cómputo de escritorio en el hogar, a diferencia de sólo un 1.02% que, si cuenta con un equipo de cómputo de escritorio, en cuanto a una laptop el 87.83% manifiesta no contar con ese equipo en casa, por el contrario, el 12.17% aseveran contar con el mencionado equipo en casa. El 97.82% de las familias afirman que no tienen una Tablet en el hogar, en cambio el 2.18% si cuenta con el mencionado dispositivo en casa. En cuanto a un smartphone el 94.38% de familias tienen uno en el hogar, el 5.62% no tiene un smartphone en casa. En cuanto a las redes sociales se tiene que solo el 8.53% cuenta con Instagram, seguido del Facebook con el 30.92% y finalmente el WhatsApp llega al 60.54%. Esta realidad hace constatar la precariedad del equipamiento tecnológico tanto a nivel de escuela y de las familias, la misma que asumió el reto de implementar una educación a distancia. Entendida esta como aquella que flexibiliza el manejo de espacios, tiempos, distancias con mejores condiciones de aprendizaje (Oliveros et al.¹³). Contrariamente, esas condiciones en nuestro contexto se ven restringidas debido a la falta de conectividad a internet o por la escasa implementación de recursos tecnológicos en las familias de los estudiantes.

¹² José Víctor Salcedo, “Cusco: 32 000 escolares no tienen acceso a la educación virtual”, *La República* 16 de setiembre de 2020.

¹³ Jaime Oliveros Lugo, Martha Lucía Fuertes Díaz and Silva Alicia Cristina, “La educación virtual como herramienta de apoyo en la educación presencial”, *ECACEN*, 1 (2018): 1-13.

El siglo XXI ha significado también para el área social de las escuelas un fuerte impacto debido al manejo de tecnologías de información, facilitando la comunicación con las familias. Es innegable reconocer que la escuela siempre ha exigido de las familias participación en la educación y formación de sus hijos, con el fin de crear condiciones favorables y promover su participación referida al involucramiento en las actividades académicas y de aprendizaje tanto en la casa o cuando la escuela orienta a los padres para que brinden soporte en actividades curriculares (Fernández y Cárcamo¹⁴). Sin embargo, es importante reconocer que la comunicación entre la escuela y la familia ha cambiado debido a la disminución del espacio y tiempo con el que se emiten los mensajes. Ahora esta comunicación es mediática y multimodal porque el móvil está conectado de manera permanente. Entonces, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las escuelas han iniciado nuevas formas de comunicación e involucramiento de las familias, favoreciendo la pertenencia al grupo, al intercambio bidireccional de información, a mejorar los procesos comunicativos en las acciones de tutoría. Es decir, las TIC deben ayudar a mejorar los niveles de comunicación, participación e involucramiento de las familias en el proceso educativo de estudiantes (Coca et al.¹⁵).

Durante la emergencia sanitaria, según Gavilánez et al.¹⁶ los padres de familia permanecieron junto con sus hijos en casa, donde tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad virtual de estudios en el mejor de los casos apoyada con el acceso a internet, usando recursos tecnológicos, en otros enfrentando la falta de conectividad, o de equipos tecnológicos lo que influyó en el proceso formativo de sus hijos.

Es así como, las plataformas virtuales de aprendizaje todavía presentan un uso menor entre las escuelas del contexto peruano, debido a limitaciones de equipamiento o conectividad (Quispe et al.¹⁷). A diferencia de la red social WhatsApp se posicionó con mayor preferencia, inclusive en el grupo de padres de familia debido a su facilidad y habitual empleo (Coca et al.¹⁸). El WhatsApp según Montenegro¹⁹ brinda un Sistema de Mensajería Instantánea

¹⁴ Juan Pablo Fernández Vega and Héctor Cárcamo Vásquez. "Relación familia-escuela: significados de profesores rurales sobre la participación de las familias". *Propósitos y Representaciones*, 9 (2021): 636.

¹⁵ Paula Coca, Elvira Carpintero, Eva Expósito-Casas, Ether López-Martín and Bianca Thoilliez, "Grupos de WhatsApp de padres y sus efectos en la participación educativa: validación de un instrumento". *IJERI*, 14, (2020): 241-261.

¹⁶ Silvia Gavilánez Villamarín, Aurelia María Cleonares Borbón, Juan Carlos Nevarez Moncayo, and Lourdes Sánchez Pérez, "Diagnóstico de la participación de los padres en educación de los hijos durante la pandemia". *Revista Conrado* 17, 81 (2021): 92-101.

¹⁷ Wanda Quispe Mori, Hugo Gutiérrez Crespo, Juan Matzumura Kasano and César Pastor García. "Aplicativo móvil en el trabajo colaborativo: valoración en estudiantes de postgrado de gerencia de servicios de salud". *Anales de la Facultad de medicina* 81, 1 (2020): 58-62.

¹⁸ *Ibidem*, 15

¹⁹ Denis José Montenegro Díaz. "Comunicación Grupal en WhatsApp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19". *Hamut'ay* 7, 2 (2020): 34-45.

(SMI), siendo una alternativa comunicativa con uso eminentemente social. Esta aplicación instantánea y gratuita, permite la remisión y recepción de mensajes sin costo alguno (Tapia-Repetto et al.²⁰). Además de ser la más usada con cerca de más de dos mil millones de usuarios activos cada mes (Statista²¹). La tendencia cada vez más frecuente del uso del WhatsApp en la escuela, por parte de las familias, inclusive antes de la pandemia se debió a la necesidad que tenían de estar atentos a todo lo que sucedía al interior de ella y que, según Guerrero, N. y Guerrero, I.²² durante la emergencia de salud fueron las madres de familia quienes recibieron el envío de indicaciones, actividades escolares, ayudándoles a desarrollarlos, así como a conservar la comunicación con los maestros de sus hijos.

En cuanto al empleo del WhatsApp en ámbitos académicos, estudios de posgrado como los de Villar et al.²³ (2021) y Quispe²⁴ (2020), mostraron que esta tecnología permitió la interacción con el fin de elaborar trabajos grupales, comunicarse, hacer comentarios e intercambiar ideas e información con rapidez, potenciando habilidades sociales. Asimismo, estudios de pregrado realizados en países como España, Estados Unidos, Argentina, Colombia, Venezuela, Ecuador, Brasil y Uruguay, abordaron con mayor amplitud el trabajo colaborativo, favoreciendo la autogestión del aprendizaje en lo que respecta a la organización del trabajo grupal, la comunicación y las relaciones interpersonales entre estudiantes o entre estudiantes y docente. Este recurso facilita el aprendizaje, al resolver problemas o retos académicos con respecto a distribuir tareas, nivelar a estudiantes, intercambiar opiniones, propuestas y aclarar dudas (Tapia-Repetto et al.²⁵; Veytia y Bastidas²⁶; Guíñez-Cabrera y Mansilla-Obando²⁷; Escobar-Mamani y Gómez-Arteta²⁸; Rodríguez²⁹). Un menor número de estudios a nivel secundario mostraron que el uso del WhatsApp favoreció el proceso de enseñanza y aprendizaje, la comunicación efectiva entre

²⁰ Gabriel Tapia-Repetto, Carla Gutierrez. and Omar Tremillo-Maldonado. “Nuevas tecnologías en educación superior. Estudio de percepción en estudiantes acerca del uso de WhatsApp y Entornos Virtuales de Aprendizaje (Plataforma Moodle)”. *Odontostomatología*, 20, 33 (2019): 37-43.

²¹ Statista, “Most popular global mobile messenger apps as of October 2021, based on number of monthly active users (in millions)”, acceso el 11 de noviembre de 2021.

²² Narja Irlanda Guerrero Tejero and Irán Guerrero Tejero. “Docencia y vínculos pedagógicos con la sociedad: experiencias de una comunidad durante la pandemia”. *RLEE*, 50, (2020): 263-270.

²³ *Ibidem*, 3

²⁴ *Ibidem*, 17

²⁵ *Ibidem*, 20

²⁶ *Ibidem*, 1

²⁷ Nataly Andrea Guíñez-Cabrera and Katherine Mansilla-Obando, “WhatsApp Web con fines académicos en tiempos de la covid-19”. *Apertura* 13, 2 (2021): 54-69.

²⁸ Fortunato Escobar-Mamani and Indira Gómez-Arteta, “WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos”. *Comunicar*, 28, 65 (2020): 111-120.

²⁹ Daniela Rodríguez Valerio. “Más allá de la mensajería instantánea WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología”. *Información, cultura y sociedad*, 42 (2020): 107-126.

docente y estudiante, la coordinación, el trabajo colaborativo y la retroalimentación (Rodríguez et al.³⁰). De acuerdo con Escobar-Mamani y Gómez-Arteta³¹ el WhatsApp desarrolla competencias comunicativas, como la comprensión y expresión oral, porque permite compartir información e ideas, mejorar la lectura, reforzar la capacidad crítica a través de comentarios emitidos, además de mostrar naturalidad en las expresiones dentro de la producción escrita.

Por su parte, Espinel-Rubio et al.³² aseveran que, en Colombia, son los jóvenes de 14 a 20 años los que pasan más tiempo en las redes sociales, y que el WhatsApp en 2018 ocupaba el segundo lugar de preferencia con un 26%. Los jóvenes manejan perfectamente las redes sociales en especial el WhatsApp con fines de interacción social, educativo e inclusive de orientación y tutoría (Yucra³³; Suárez³⁴). Desde la perspectiva de Chiquillo y Llopis³⁵, existe preferencia de su uso por parte de la generación millenials, es decir población más joven, considerada nativos digitales, entre la que se encontraban los padres de familia jóvenes que usan de manera constante mensajería instantánea en redes sociales, con preferencia el WhatsApp, con el fin de intercambiar información, datos, opiniones y acciones tutoriales que facilitaron la resolución de dudas sobre los niños con los profesores, y generaron la participación y apoyo al fomentar su uso como recurso educativo, para la mejora de su educación. Del mismo modo, según, Mora y Umaña³⁶, el empleo del WhatsApp con padres de familia es considerado por los docentes como un recurso que les permite sostener una comunicación rápida, directa y efectiva, intercambiar información, enviar materiales, instrucciones, recoger evidencias de aprendizaje de los estudiantes, absolver dudas incluso de manera individual. Es así como, con la finalidad de conocer qué opinan al respecto los padres de familia en este estudio se plantearon dos objetivos:

- i. Describir el uso y satisfacción del grupo del WhatsApp educativo global y en sus dimensiones, según la edad de los padres de familia.

³⁰ Carlos Rodríguez Benites. Félix A. Canales Conce and Evelin Romero Carbajal. "Uso del WhatsApp en matemática en estudiantes de educación secundaria de la región de Huancavelica". *Conrado*, 17, 80 (2021): 107-116.

³¹ Ibidem, 28

³² Gladys Espinel-Rubio, César Augusto Hernández-Suárez and Raul Prada-Núñez. "Usos y gratificaciones de las redes sociales en adolescentes de educación secundaria y media. De lo entretenido a lo educativo". *Encuentros* 19, 01 (2021): 137-156.

³³ Yudi Janeth Yucra Mamani. "Tutoría universitaria en tiempos de pandemia: una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno". *RHELA* 23, 37 (2021): 113-137.

³⁴ Belén Suárez Lantarón. "WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas". *Revista de Investigación en educación*, 16, 2 (2018): 121-135.

³⁵ Marta Chiquillo Enguix and Llopis Bueno, María José. "El grupo de WhatsApp de padres, ¿facilita o dificulta la educación de los hijos?" *Edetania* 56, (2019): 115-133.

³⁶ Jacqueline Mora Fallas and Umaña Mata, Ana Cristina. "Efectividad de los recursos y las aplicaciones tecnológicas utilizados por la población docente de la Escuela José Trinidad Mora Valverde, Costa Rica, en el periodo julio a setiembre de 2020". *Innovaciones Educativas* 23, (2021): 95-109.

- ii. Determinar si existe relación entre las características sociodemográficas y los grupos de WhatsApp educativo según los padres de familia.

II. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, cuyo alcance corresponde al descriptivo, correlacional al recoger información sobre el uso del WhatsApp grupal y la satisfacción que muestran los padres de familia con relación a su edad (Hernández-Sampieri y Mendoza³⁷).

La población de estudio estuvo conformada por 604 padres de familia de una institución educativa pública, de diversas zonas de la ciudad de Cusco en Perú, quienes tenían una edad entre 20 y 59 años. La muestra fue probabilística por muestreo aleatorio simple, conformado por 236 padres de familia del 1° al 6° del nivel primario. Sin embargo, de esta muestra inicial se excluyeron a 5 encuestados porque no respondieron a todas las preguntas, quedando n=231.

El instrumento de recolección de datos para el uso de WhatsApp en los padres de familia estuvo constituido por un cuestionario elaborado y aplicado en España por Coca et al.³⁸ conformado por 28 preguntas estructuradas que recogió las características sociodemográficas de la muestra y dos dimensiones, que es el uso del grupo de WhatsApp y la satisfacción del uso del grupo de WhatsApp de padres de familia. Las preguntas para la caracterización sociodemográfica fueron 4, de las cuales 3 de respuesta cerrada y 1 abierta ya que debían considerar el distrito en el que residen, respecto al cuestionario grupo de WhatsApp 11 preguntas de la dimensión de uso grupos de WhatsApp y 12 ítems para la dimensión satisfacción uso de grupos de WhatsApp, el instrumento utiliza una escala de Likert de 4 puntos, donde 0 es nada de acuerdo, 1 es poco de acuerdo, 2 es algo de acuerdo, 3 es bastante de acuerdo y 4 es completamente de acuerdo y con una baremación por niveles desde bajo a alto.

El instrumento se ha contextualizado para población peruana en Cusco, para lo cual se realizó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach (Avendaño-Porras et al.³⁹) y por tener respuestas politómicas. Siendo el α 0.808 para la dimensión uso del grupo de WhatsApp educativo, en cuanto a la dimensión satisfacción del grupo de WhatsApp educativo el valor es α 0.805 en ambos casos la confiabilidad es alta (Quero⁴⁰).

³⁷ Roberto Hernández-Sampieri and Mendoza, C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (México: McGRAW-HILL, 2018), 109-111.

³⁸ Ibidem, 15.

³⁹ Víctor del Carmen, Avendaño-Porras. Claudia Inés, Bohórquez-Olaya and Paola Andrea, Lara-Buitagro. “Escala para medir la significación del pensamiento complejo en entornos virtuales de aprendizaje de instituciones de educación superior”. *RA XIMHAI* 18, 1 (2022): 179-192.

⁴⁰ Milton Quero Virla. “Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach”, *Telos* 12, 2 (2010): 248-252.

El recojo, análisis y procesamiento de datos se inició con la aplicación de manera presencial del cuestionario impreso a los padres, y el uso de Excel para la base de datos y las estimaciones descriptivas de frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas como la correlación en SPSS v.24.

III. RESULTADOS

En la Figura 1 se puede observar las características sociodemográficas, que el 81.4% de las personas que respondieron al estudio son mujeres (81,39%), a diferencia del 18.6% de varones; existiendo un predominio de 188 madres sobre 43 participantes que son padres de familia. Existiendo en este caso, una mayor participación de las madres en la escuela que se involucran dentro del proceso educativo de sus hijos.

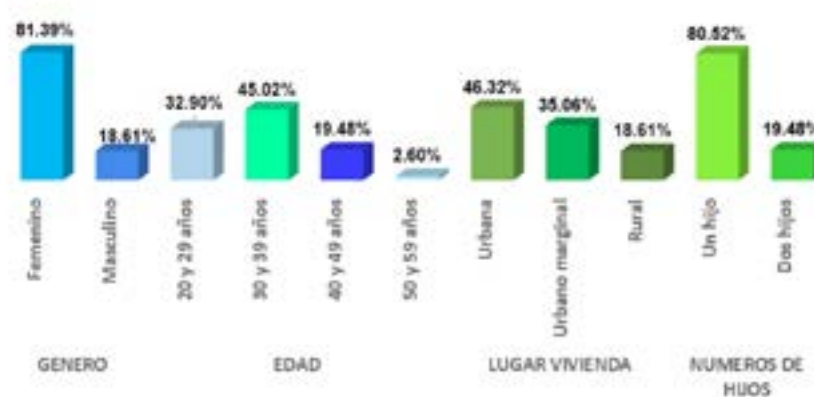


Figura 1. Características sociodemográficas

Con relación a la edad de los participantes, se encontró que el 45.02% se ubica entre los 30 y 39 años, el 32.9% se encuentra entre los 20 y 29 años y en menor cantidad el 19.48% se encuentran entre 40 y 59 años y el 2.6% entre 50 y 59 años. La mayoría de los padres respondieron que proceden de zonas urbanas de la ciudad alcanzando el 46.3% seguida del 35.06% de personas que proceden de zonas urbano-marginales y el 18.6% viven en zona rural. Con respecto al número de hijos se tiene que el 80.5% de las personas tiene un hijo y el 19.5% tiene dos hijos.

En la Figura 2 en cuanto al nivel de uso de grupos de WhatsApp educativo en la institución educativa del nivel primaria, se observa que los padres tienen un nivel medio del uso global de

uso de grupos de WhatsApp (64.07%), en la dimensión nivel de satisfacción está en un nivel alto en la satisfacción del uso de grupos de WhatsApp educativo (57.14%), en cuanto a la dimensión de uso de grupos de WhatsApp el nivel medio es el que prevalece (64.50%).



Figura 2. Nivel en la utilización del grupo de WhatsApp educativo

En la Tabla 1 se muestra que los padres más jóvenes entre 20 y 29 años tienen un nivel alto de satisfacción del uso de grupos de WhatsApp 68,4%, a diferencia de los mayores que lo máximo de satisfacción es 55.6%.

Tabla 1. Tabla cruzada entre la edad y el nivel de satisfacción de grupos de WhatsApp

		Nivel de satisfacción de grupos de WhatsApp			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Edad	20 a 29 años	Recuento	0	24	52
		% dentro de Edad	0,0%	31,6%	68,4%
	30 a 39 años	Recuento	0	52	52
		% dentro de Edad	0,0%	50,0%	50,0%
	40 a 49 años	Recuento	2	18	25
		% dentro de Edad	4,4%	40,0%	55,6%
	50 a 59 años	Recuento	0	3	3
		% dentro de Edad	0,0%	50,0%	50,0%

Fuente: Elaboración propia desde la base de datos del cuestionario aplicado.

En la Tabla 2 se observa que en cuanto al nivel de uso de grupos de WhatsApp y la edad; los padres entre 20 y 29 años siguen teniendo una predominancia tanto en el nivel medio 67,1%

y un nivel alto de 14,5%, pero con una diferencia mínima con los padres entre 50 y 59 años de 0.4% en el nivel medio.

Tabla 2. Tabla cruzada entre la edad y el nivel de uso de grupos de WhatsApp

		Nivel de uso de grupos de WhatsApp			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Edad	20 a 29 años	Recuento	14	51	11
		% dentro de Edad	18,4%	67,1%	14,5%
	30 a 39 años	Recuento	23	68	13
		% dentro de Edad	22,1%	65,4%	12,5%
	40 a 49 años	Recuento	15	26	4
		% dentro de Edad	33,3%	57,8%	8,9%
	50 a 59 años	Recuento	2	4	0
		% dentro de Edad	33,3%	66,7%	0,0%

Fuente: Elaboración propia desde la base de datos del cuestionario aplicado.

El análisis para verificar el objetivo determinar si existe relación entre las características sociodemográficas y los grupos de WhatsApp educativo según los padres de familia, está descrito en la Tabla 3.

Tabla 3. Correlación entre los aspectos sociodemográficos y el nivel de uso, de satisfacción y global de grupos de WhatsApp por los padres de familia.

		Nivel de uso de grupos de WhatsApp	Nivel de satisfacción de grupos de WhatsApp	Nivel global de grupos de WhatsApp	
Rho de Spearman	Género	Coefficiente de correlación	,020	,013	,104
		Sig. (bilateral)	,764	,843	,116
		N	231	231	231
	Edad	Coefficiente de correlación	-,129*	-,131*	-,152*
		Sig. (bilateral)	,050*	,046*	,021*
		N	231	231	231
	Zona	Coefficiente de correlación	,099	,013	,098
		Sig. (bilateral)	,134	,848	,136
		N	231	231	231
	Número de hijos	Coefficiente de correlación	,002	,044	,003
		Sig. (bilateral)	,971	,505	,969
		N	231	231	231

Fuente: Elaboración propia desde la base de datos del cuestionario aplicado.

En la tabla 3 se observa en los coeficientes de correlación de Spearman, que solo el factor sociodemográfico edad obtuvo correlación con el nivel de uso (sig.=0.05), satisfacción (sig.=0.046) y uso global (sig.=0.021) de grupos de WhatsApp por los padres y madres de familia.

IV. DISCUSIÓN

En este estudio, los resultados encontrados dentro de las características sociodemográficas, permite observar que la mayoría de los participantes pertenece al sexo femenino, representando el 81,39%; además es una población mayoritariamente joven entre los rangos de 20 a 39 años alcanzado el 77,92%. La mayor parte procede de zonas urbanas y/o urbano-marginales de la ciudad. Además de poseer en su mayor porcentaje sólo un hijo. Estas características, con respecto al género; resalta y muestra una mayor participación de las madres en la escuela que se involucran dentro del proceso educativo de sus hijos. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Guerrero, N. y Guerrero, I.⁴¹ quienes afirmaron que, durante las estrategias implementadas debido a la emergencia de salud, las madres fueron quienes se involucraron más en las actividades escolares de sus hijos, al recibir diariamente las indicaciones y actividades a través del WhatsApp enviados por la profesora, al ayudar a desarrollar las tareas y enfrentar junto a ellos sus dudas, al recurrir a la maestra para recibir orientación a sus preguntas. Del mismo modo, Gavilánez et al.⁴² en su estudio señaló que el 70% de las madres son las que tenían la responsabilidad del cuidado de los hijos, esta realidad coincide con nuestro contexto, de acuerdo a los primeros resultados obtenidos, en el que se observa una mayor participación de las madres en la escuela.

En cuanto a la edad, la mayoría de los padres de familia se ubican principalmente entre los 20 y 39 años, siendo una población joven, quienes poseen mejores condiciones para el uso educativo del WhatsApp. En cuanto al lugar de procedencia la mayoría proviene de zonas urbanas, seguida de zonas urbano-marginales, cuyas familias de acuerdo con el INEI⁴³ en Perú, tienen acceso y posibilidad de contar con un smartphone. En el caso particular de la institución educativa, de acuerdo con la ficha de conectividad implementada por el Ministerio de Educación, estos dispositivos móviles cuentan con acceso a internet con planes prepago y aplicativos como el WhatsApp.

En cuanto al nivel de utilización de grupo de WhatsApp educativo se tiene que el resultado global de los grupos de WhatsApp el 64.07% obtuvo el nivel medio, en cuanto a la dimensión

⁴¹ Ibidem, 22.

⁴² Ibidem, 16.

⁴³ Ibidem, 11.

nivel de uso de grupos de WhatsApp un 64.50% se ubicó en el nivel medio, por su parte la dimensión nivel de satisfacción de grupos de WhatsApp el 57.14% alcanzó el nivel alto. Estos niveles obtenidos confirmaron que este recurso ha sido utilizado por las familias en escenarios educativos inclusive sin conectividad continua, como lo señala Rummler et al.⁴⁴ constituyéndose en un recurso disponible, ampliando su uso en actividades para los que no fueron elaboradas como realizar tareas y estudiar. Asimismo, como lo indica Gavilánez et al.⁴⁵, los padres utilizaron el WhatsApp para mantenerse comunicados con los profesores acerca de las tareas brindadas a los estudiantes.

Con respecto al grado de satisfacción del uso educativo del grupo del WhatsApp ha permitido a los padres estar mejor informados, ver el nivel de participación, el desenvolvimiento, el manejo y dificultades de aprendizaje de sus hijos. Estos resultados coinciden con Chiquillo y Llopis⁴⁶ quienes señalan que el WhatsApp facilita la transmisión de información entre la familia y la escuela si se utiliza de manera adecuada y correcta.

Ahora bien, los resultados obtenidos para describir el primer objetivo del estudio con respecto al uso y satisfacción del grupo de WhatsApp educativo global y en sus dimensiones según la edad de los padres de familia, se puede observar que el grupo etario más joven se encuentra entre los 20 y 29 años, quienes tienen un nivel alto de satisfacción del uso de grupos de WhatsApp alcanzando el 68,4%, a diferencia de los padres mayores cuyo nivel alto de satisfacción alcanzó el 55.6%. Este hallazgo coincide con lo señalado por Ruano et al.⁴⁷ y Chiquillo y Llopis⁴⁸, quienes denominan a esta población como nativos tecnológicos o generación millenials, debido a que crecieron y tuvieron acceso a los dispositivos y redes sociales virtuales desde temprana edad, a que poseen mejores condiciones para manejar con facilidad los dispositivos tecnológicos y las redes sociales como el WhatsApp, y a que interactúan con mayor facilidad en la realidad virtual, en el desarrollo de actividades en redes, en el establecimiento de relaciones con contactos de manera natural y continua en sus actividades cotidianas.

En cuanto al nivel de uso de grupos de WhatsApp y la edad; si bien el grupo de padres más jóvenes entre 20 y 29 años usaron el WhatsApp con mayor predominancia en el nivel medio y alto con 67,1% y 14,5% respectivamente; debido a las condiciones que estos poseen por ser

⁴⁴ Klaus Rummler, Caroline Grabensteiner and Colette Schneider-Stingelin. "Mobile learning for homework: Emerging cultural practices in the new media ecology. [El aprendizaje móvil en las tareas escolares: Prácticas culturales emergentes en la nueva ecología mediática]." *Comunicar* 65, (2020): 101-110.

⁴⁵ Ibidem, 16.

⁴⁶ Ibidem, 35.

⁴⁷ Ruano, L., Congote, E., and Torres, A. "Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios". *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 19, 09 (2016): 15-31.

⁴⁸ Ibidem, 35.

nativos tecnológicos, se debe resaltar inclusive que el grupo etario con mayor edad entre los 50 y 59 años también lo hicieron, esto debido a su facilidad y versatilidad en su habitual empleo Coca et al.⁴⁹, o como lo señala Suárez⁵⁰, porque facilita la fluidez, efectividad, intercambio y acceso a la información, así como la motivación de los estudiantes y al hacer un uso adecuado, es una herramienta que permite a los padres estar comunicados, facilitar la resolución de dudas en los trabajos escolares de sus hijos e inclusive como recordatorio para reuniones convocadas por la escuela. Asimismo, Montenegro⁵¹ sostiene que este recurso posee potencial educativo y académico cuando se crea un grupo conformado por estudiantes y el docente, a partir de necesidades e intereses con fines educativos.

En el análisis realizado para verificar el segundo objetivo en cuanto a determinar la existencia de relación entre las características sociodemográficas y los grupos de WhatsApp educativo según los padres de familia, se observa de acuerdo con los coeficientes de correlación de Spearman, que el factor sociodemográfico edad obtuvo correlación con el nivel de uso (sig.=0.05), satisfacción (sig.=0.046) y uso global (sig.=0.021) de grupos de WhatsApp por los padres y madres de familia.

Estos resultados ayudan a confirmar que la edad es una característica sociodemográfica determinante en el nivel de uso, de satisfacción y uso global de grupos educativos de WhatsApp por los padres de familia, esto como lo indican Espinel-Rubio et al.⁵²; Yucra⁵³; Suárez⁵⁴; Chiquillo y Llopis⁵⁵ son los jóvenes los que pasan más tiempo en las redes sociales, y que el WhatsApp tiene mayor preferencia de interacción social, educativo e inclusive de orientación y tutoría. Esta situación no es ajena a los padres de familia jóvenes que usan de manera constante mensajería instantánea, con el fin de intercambiar información, datos, opiniones, acciones tutoriales, lo que facilita la resolución de dudas sobre los niños con los profesores, así como la participación y apoyo, incrementándose su uso como recurso educativo para la mejora de su educación. Tal como lo indica Mora y Umaña⁵⁶ al referir que permite sostener una rápida comunicación, directa, efectiva, enviar materiales, instrucciones, recoger evidencias de aprendizaje de los estudiantes, absolver dudas incluso de manera individual.

⁴⁹ Ibidem, 15.

⁵⁰ Ibidem, 34.

⁵¹ Ibidem, 19.

⁵² Ibidem, 32.

⁵³ Ibidem, 33.

⁵⁴ Ibidem, 34.

⁵⁵ Ibidem, 35.

⁵⁶ Ibidem, 36.

VI. CONCLUSIONES

1. WhatsApp es una red social que durante la pandemia fue utilizado como un recurso educativo por docentes y padres de familia, resaltando que el estudio se realizó en diversas zonas de Cusco aunque no sea un contexto exclusivamente urbano se ha podido contrastar que hay una correlación en el uso y la satisfacción del WhatsApp.
2. Los resultados más resaltantes aseveran que el uso educativo de grupos de WhatsApp está relacionado a la edad; siendo el grupo de padres más jóvenes quienes usaron con mayor predominancia con un nivel medio y alto el WhatsApp, esto debido a la facilidad y versatilidad en su empleo cotidiano, siendo el recurso más usado en los grupos de padres de familia para entablar comunicación, recibir información, absolver dudas, orientar a sus hijos en las actividades de apoyo escolar.
3. El nivel alto de satisfacción del uso de WhatsApp del grupo de padres de familia, en una escuela primaria pública está determinado por la edad de los padres, cuanto más joven sea la población, posee mejores condiciones del manejo de las herramientas digitales que facilitan su participación e involucramiento en las actividades escolares de sus hijos, rompiendo barreras como el tiempo y el espacio.
4. Existe una mayor participación e involucramiento de las madres en el proceso educativo y actividades escolares de sus hijos, inclusive durante la educación a distancia impartida en la escuela a través de WhatsApp. Siendo la edad una característica sociodemográfica determinante en el nivel de uso, de satisfacción y uso global de grupos educativos de WhatsApp por los padres de familia.

Para futuras investigaciones se recomienda verificar si los recursos utilizados en los grupos de WhatsApp compartido a los padres de familia fueron los adecuados para poder orientar a sus hijos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

El estudio forma parte del Grupo IPET y del proyecto PIPD, Innovación docente y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, aprobado con Resolución de Dirección Académica No. 012 – 2020-DA-UCV de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

REFERENCIAS

- Avendaño-Porras, Víctor del Carmen. Bohórquez-Olaya, Claudia Inés and Lara-Buitrago, Paola Andrea. “Escala para medir la significación del pensamiento complejo en entornos virtuales de aprendizaje de instituciones de educación superior”. *RA XIMHAI*, 18 (2022): 179-192. <https://doi.org/10.35197/rx.18.01.2022.09.va>
- Banco Mundial. “Cómo los países están utilizando la tecnología educativa (incluido el aprendizaje en línea, la radio, la televisión, los mensajes de texto) para respaldar el acceso al aprendizaje remoto durante la pandemia de COVID-19”, acceso el 11 de noviembre de 2021. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Cabrera Sánchez, Heberto. “WhatsApp: Herramienta para el Aprendizaje Móvil”. *Memoria electrónica del congreso nacional de investigación educativa*, 2 (2015): 1-12.
- Céspedes Ventura, Raúl and Ballesta Pagán, Javier. “Acceso, uso y actitud de la tecnología en las escuelas de educación primaria en la Región de Murcia”. *Aula Abierta*, 47 (2018): 355-364. <https://doi.org/10.17811/rife.47.3.2018.355-364>
- Chiquillo Enguix, Marta and Llopis Bueno, María José. “El grupo de WhatsApp de padres, ¿facilita o dificulta la educación de los hijos?” *Edetania* 56, (2019): 115-133.
- https://doi.org/10.46583/edetania_2019.56.501
- Coca, Paula. Carpintero, Elvira. Expósito-Casas, Eva. López-Martín, Ether and Thoilliez, Bianca. “Grupos de WhatsApp de padres y sus efectos en la participación educativa: validación de un instrumento”. *IJERI*, 14 (2020):241-261. <https://doi.org/10.46661/ijeri.4178>
- Escobar-Mamani, Fortunato and Indira Gómez-Arteta. “WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos”. *Comunicar*, 28 (2020): 111-120. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-10>
- Espinel-Rubio, Gladys Adriana. Hernández-Suárez, César Augusto and Raul, Prada-Núñez. “Usos y gratificaciones de las redes sociales en adolescentes de educación secundaria y media. De lo entretenido a lo educativo”. *Encuentros*, 19 (2021): 137-156. <https://doi:10.15665/encuen.v19i01.2552>
- Fernández Vega, Juan Pablo and Cárcamo Vásquez, Héctor. “Relación familia-escuela: significados de profesores rurales sobre la participación de las familias”. *Propósitos y Representaciones*, 9 (2021): 636. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n2.636>
- Gavilánez Villamarín, Silvia Marisol. Cleonares Borbor, Aurelia María. Nevarez Moncayo, Juan Carlos and Sánchez Pérez, Lourdes. “Diagnóstico de la participación de los padres en educación de los hijos durante la pandemia”. *Revista Conrado*, 17 (2021): 92-101. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1874>
- Granda Asencio, Leonela. Espinoza Freire, Eudaldo Enrique and Mayon Espinoza, Sotil Esteban. “Las TIC como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje”. *Revista Conrado*, 15 (2019): 104-110. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/886>

- Gómez-Arteta, Indira and Escobar-Mamani, Fortunato. “Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú”. *SciELO Preprints*, (2021): 1-13.
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1996>
- Guerrero Tejero, Narja Irlanda and Guerrero Tejero, Irán. “Docencia y vínculos pedagógicos con la sociedad: experiencias de una comunidad durante la pandemia”. *RLEE* 50 (2020): 263-270.
<https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.111>
- Guíñez-Cabrera, Nataly and Mansilla-Obando, Katherine. “WhatsApp Web con fines académicos en tiempos de la covid-19”. *Apertura*, 13 (2021): 54-69.
<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v13n2.2084>
- Hernández-Sampieri, Roberto and Mendoza, Christian Paulina. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL, 1ra. edic. 2018.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. “Informe técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares”. *Boletín* 1 (2021) <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2020.pdf>
- Linárez Ríos, Zoraida. “Uso de los recursos educativos tecnológicos en tiempos de COVID-19”. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. 14 (2020): 287-300.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v14n2/art10.pdf>
- Ministerio de Educación, 2018. “Marco de evaluación de la competencia lectora de PISA”. Recuperado de:
<http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/11/Marco-teorico-Pisa-2018.pdf>
- Montenegro Díaz, Denis José. “Comunicación Grupal en WhatsApp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19”. *Hamut 'ay*, 7, 2 (2020): 34-45.
<http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2131>
- Mora Fallas, Jacqueline and Umaña Mata, Ana Cristina. “Efectividad de los recursos y las aplicaciones tecnológicas utilizados por la población docente de la Escuela José Trinidad Mora Valverde, Costa Rica, en el periodo julio a setiembre de 2020”. *Innovaciones Educativas*, 23, (2021): 95-109.
<https://doi.org/10.22458/ie.v23iespecial.3475>
- Oliveros Lugo, Jaime. Fuertes Díaz, Martha Lucía and Silva, Alicia Cristina. “La educación virtual como herramienta de apoyo en la educación presencial”. *ECACEN*. 1, (2018): 1-13.
<https://doi.org/10.22490/ECACEN.2559>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. “Educación: de la interrupción a la recuperación”. Acceso el 11 de noviembre, 2021 desde <https://www.unesco.org/en/covid-19/education-response>
- Quero Virla, Milton. “Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach”. *Telos*, 12, (2010): 248-252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>

- Quispe Mori, Wanda. Gutiérrez Crespo, Hugo. Matzumura Kasano, Juan and Pastor García, César. “Aplicativo móvil en el trabajo colaborativo: valoración en estudiantes de postgrado de gerencia de servicios de salud”. *Anales de la Facultad de medicina*, 81 (2020): 58-62.
<https://doi.org/10.15381/anales.v81i1.17785>
- Rodríguez Benites, Carlos. Canales Conce, Félix A. and Romero Carbajal, Evelin. “Uso del WhatsApp en matemática en estudiantes de educación secundaria de la región de Huancavelica”. *Conrado*, 17 (2021): 107-116.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300107&lng=es&nrm=iso
- Rodríguez Valerio, Daniela. “Más allá de la mensajería instantánea WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología”. *Información, cultura y sociedad*, 42 (2020): 107-126. <http://dx.doi.org/10.34096/ics.i42.7391>
- Ruano, Luis E. Congote, Ernesto L and Torres, Andrés E. “Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios”. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 19, (2016): 15-31. DOI: 10.17013/risti.19.15–31
- Rummler Klaus, Grabensteiner, Caroline and Colette Schneider-Stingelin. “Mobile learning for homework: Emerging cultural practices in the new media ecology. [El aprendizaje móvil en las tareas escolares: Prácticas culturales emergentes en la nueva ecología mediática]”. *Comunicar*, 65, (2020): 101-110. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-09>
- Salcedo, José Víctor. “Cusco: 32 000 escolares no tienen acceso a la educación virtual”. *La República*. 16 de setiembre de 2020. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/09/16/cusco-32-000-escolares-no-tienen-acceso-a-la-educacion-virtual-lrsd/>
- Statista. “Most popular global mobile messenger apps as of October 2021, based on number of monthly active users (in millions)”. Acceso el 11 de noviembre de 2021 desde <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/>
- Suárez Lantarón, Belén. “WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas”. *Revista de Investigación en educación*, 16 (2018): 121-135. https://www.researchgate.net/publication/328906221_Whatsapp_su_uso_educativo_ventajas_y_desventajas
- Tapia-Repetto, Gabriel, Gutierrez, Carla and Tremillo-Maldonado, Omar. “Nuevas tecnologías en educación superior. Estudio de percepción en estudiantes acerca del uso de WhatsApp y Entornos Virtuales de Aprendizaje (Plataforma Moodle)”. *Odontostomatología*, 21, (2019): 37-43.
<https://doi.org/10.22592/ode2019n33a5>
- Veytia Bucheli, María Guadalupe and Bastidas Terán, Felipe Antonio. “WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios”. *Apertura*, 12 (2020): 74-93.
<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v12n2.1911>

- Villar Meza, Luisa Ecaterina, Gutiérrez Crespo, Hugo F, and Matzumura Kasano, Juan P. “Valoración de WhatsApp para la comunicación y organización del trabajo grupal en médicos residentes”. *Rev. Facultad d Medicina Humana* 21 (2021): 768-775. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i4.3884>
- Yucra Mamani, Yudi Janeth. “Tutoría universitaria en tiempos de pandemia: una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno”. *RHELA* 23 (2021): 113-137. <https://doi.org/10.19053/01227238.12705>

RECIBIDO: 30/10/2022

APROBADO: 20/11/2022



Calle cusqueña. Óleo sobre lienzo, 70 x 90 cm.
Diego Alcalde, artista plástico peruano (Lima, Perú 1986)
<https://www.instagram.com/diegoalcaldeart/?hl=es>