





# WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos

WhatsApp for the development of oral and written communication skills in Peruvian adolescents

 Dr. Fortunato Escobar-Mamani, Profesor Investigador, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno (Perú) (fescobar@unap.edu.pe) (<https://orcid.org/0000-0002-3922-4621>)

 Dra. Indira Gómez-Arteta, Profesora Auxiliar a Tiempo Completo, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional del Altiplano, Puno (Perú) (indigoarl@hotmail.com) (<https://orcid.org/0000-0001-6489-2261>)

## RESUMEN

En Puno, una de las regiones del Perú, las habilidades comunicativas orales y escritas de estudiantes de educación básica muestran debilidades en su desarrollo, que podrían ser superadas con la aplicación de herramientas tecnológicas. El objetivo del estudio fue explorar la eficacia del uso del WhatsApp, como recurso de aprendizaje móvil, en el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa 'José Carlos Mariátegui' (Puno-Perú). La población fue de 343 estudiantes y el muestreo no probabilístico, inducido por conveniencia, fue de dos secciones de cuarto grado, de 36 y 34 estudiantes, respectivamente. La selección se hizo considerando que los estudiantes de cuarto grado tienen la edad más adecuada para usar el WhatsApp y poder evaluar la evolución de sus habilidades a través de rúbricas, de manera participativa. El análisis estadístico se basó en la diferencia de medias con distribución Z, con un nivel de confianza del 95%. Los resultados muestran que el WhatsApp desarrolla habilidades comunicativas orales y escritas de modo significativo, en el caso estudiado, ya que esas habilidades se elevaron en 3,5 puntos, como promedio en una escala vigesimal, después del experimento. Por lo descrito, WhatsApp es un recurso tecnológico de aprendizaje móvil disponible para desarrollar habilidades y fortalecer saberes en los estudiantes.

## ABSTRACT

In Puno, a region of Peru, the development of oral and written communication skills in basic education students displays weaknesses which could be overcome with the application of technological tools. The objective of the study was to determine the effectiveness of WhatsApp as a mobile learning resource in the development of oral and written communication skills of secondary level students at the 'José Carlos Mariátegui' educational institution (Puno-Peru). The population was comprised of 343 students and a non-probabilistic, convenience sampling was applied to include two fourth-level sections of 36 and 34 students, respectively. The first was the experimental group and the second, the control group. The selection was made considering that fourth-level students are the most appropriate age to use WhatsApp in order to assess the evolution of their skills through rubrics, in a participatory way. Statistical analysis was based on the difference in means with a Z distribution, with a 95% confidence level. The results show that WhatsApp develops significant oral and written communication skills, as those skills rose by 3.5 points on average, on a twenty-point scale, after the experiment. Thus, WhatsApp is a mobile learning technology resource available to develop skills and strengthen knowledge in students.

## PALABRAS CLAVE | KEYWORDS

WhatsApp, aprendizaje móvil, tecnología digital, habilidades comunicativas, TIC en educación, redes sociales, educación secundaria, recursos multimedia.

WhatsApp, mobile learning, digital technology, communication skills, ICT in education, social networks, secondary education, multimedia resources.

## 1. Introducción y estado de la cuestión

El Currículo Nacional de la Educación Básica Regular de Perú considera, dentro del área curricular de Comunicación, tres competencias: se comunica oralmente, lee diversos tipos de texto y escribe diversos tipos de texto (Ministerio de Educación, 2016). Sin embargo, a pesar de las políticas orientadas a desarrollar dichas competencias no se han obtenido los resultados esperados, encontrando deficiencias en el desarrollo de las habilidades comunicativas, ya que los estudiantes todavía no demuestran saber hablar, escuchar, leer ni escribir de manera óptima. Esta situación genera la búsqueda de recursos y estrategias que ayuden a superar esas debilidades; siendo una alternativa el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), que llaman la atención, atraen, motivan y hacen que el estudiante se sienta parte del mundo globalizado, tratando de fortalecer el uso positivo de la tecnología y mermando uno o varios problemas, como el riesgo de adicción a los sitios de redes sociales por su inadecuado empleo (Nie et al., 2019).

Las TIC, usadas de manera racional, permiten tener a nuestra disposición una gama de recursos para desarrollar varios aprendizajes. Por este motivo surge la necesidad de adecuarse a ellas, considerando que «la apropiación de las tecnologías se concibe como un proceso que acontece en un espacio socio histórico determinado, mediante el cual los sujetos desarrollan una posición activa y participativa en torno a ellas» (Angeriz, 2019: 98). En ese contexto, las instituciones educativas han tenido que esforzarse por utilizar estos recursos en beneficio de sus estudiantes. «La incorporación del teléfono móvil a los procesos de enseñanza-aprendizaje (m-learning) está siendo cada vez más importante, a veces por iniciativa del profesor y otras formando parte de los procesos de aprendizaje personales o grupales de los propios alumnos» (Gómez, 2017: 62). Estudios anteriores relacionados con el uso de las TIC por el profesorado, muestran «un escenario en donde las y los estudiantes se perciben autosuficientes y capaces de obtener soluciones, pero sin atribuirlo al uso de las TIC en la institución educativa» (León-Pérez et al., 2020: 99).

Sin embargo, el uso de las TIC también presenta algunas desventajas, sobre todo cuando se desliga de propósitos académicos. Estudios anteriores afirman que las redes sociales inciden negativamente en las actividades físicas y de socialización, ya que los adolescentes requieren varias horas para estar conectados, dejando de lado sus actividades físicas y sociales, pudiendo generar problemas en su comportamiento y salud (Hernández et al., 2017), unido a que «el alumnado que hace un mayor uso problemático del móvil tiende a tener un mayor grado de FoMO (Fear of Missing Out)» (Santana-Vega et al., 2019). En América Latina, se ha relacionado el uso problemático de Internet con aspectos como: distracción en horas de estudio, obstrucción de las actividades diarias, habilidades sociales deficientes, calidad de sueño alterada, conductas impulsivas, neuroticismo, agresividad, ansiedad, insomnio y depresión (Araujo, 2016); existiendo una frecuencia de uso problemático de Internet que asciende al 13,84% en estudiantes de Medicina y al 24,18% en estudiantes de otras carreras de salud (Muñoz-Dueñas et al., 2017).

### 1.1. WhatsApp en educación

WhatsApp es una forma evolucionada para comunicarse por escrito, pudiendo enriquecer las expresiones con elementos icónicos y audiovisuales (Cremades et al., 2016). Es un recurso llamativo, entretenido y útil en el proceso educativo, ya que le permite al estudiante sentir que está en la saga de la tecnología y aprender espontáneamente a través de sus múltiples recursos de texto y multimedia. Además, «el uso WhatsApp ha arraigado entre los adolescentes, siendo en estos momentos para lo que más emplean el teléfono móvil» (Del-Barrio & Ruíz, 2017: 29).

De modo general, se han explorado las posibilidades pedagógicas del WhatsApp desde diferentes áreas: en educación formal, informal, presencial y a distancia (Suárez, 2018). Estudios como el de Bontentuit et al. (2016) afirman que el mayor uso pedagógico de WhatsApp se realiza en la universidad; esto se explica porque «en muchas aulas de secundaria no se permite al alumnado el uso del teléfono móvil» (Suárez, 2018: 126).

WhatsApp puede usarse como uno de los recursos pedagógicos más productivos y factibles para crear un ambiente de aprendizaje interactivo y rico en el aula en comparación con laboratorios de cómputo y CALL (Singh et al., 2020). Así mismo, WhatsApp establece una relación más personalizada con el profesor; motiva al alumnado para aprender, al mantener una actitud positiva hacia su uso educativo;

promueve la participación, incluso del alumnado más retraído o tímido; desarrolla la comunicación escrita y oral (Suárez, 2018).

También, el tiempo que se dedica a WhatsApp influye positivamente en el bienestar psicológico de los estudiantes (Bano et al., 2019); considerando, asimismo, que la comunicación a través del WhatsApp «ha dejado de ser exclusivamente de tipo textual, y cada vez más el intercambio de información, opiniones o sentimientos se hace más expresiva, rica y variada con otros elementos comunicativos a través de imágenes, vídeos, audios, stickers» (Gómez, 2017: 62). Además, WhatsApp proporciona a los usuarios información adicional al mensaje publicado, como: ver el estado del interlocutor, saber si el interlocutor está escribiendo o verificar si el mensaje fue leído (König, 2019). Adicionalmente, dentro de las ventajas que proporciona el WhatsApp, en la comunicación profesor-alumno, se destaca que permite a los maestros estar altamente disponibles para las preguntas y solicitudes de sus alumnos, propiciando que todo el grupo aprenda de las respuestas dadas a un estudiante que solicitó una aclaración (Rosenberg & Asterhan, 2018). Por estas ventajas, se ha demostrado, por ejemplo, la viabilidad de usar el WhatsApp como un grupo de apoyo a los graduados en espacios marginados y remotos (Pimmer et al., 2019).

Sin embargo, usar WhatsApp también tiene desventajas e incluso peligros, que van desde un uso que solo conduce a la sobrecarga de información (Matthes et al., 2020) hasta el ciberacoso, que se presenta generalmente en grupos de WhatsApp (Chan et al., 2020) y que, en Israel, asciende al 56% de los estudiantes (Kashy & Aizenkot, 2020). También se sabe que existe una tasa alta de adolescentes que usan problemáticamente el WhatsApp, ligándose este uso negativo a problemas de personalidad y ansiedad (Tresáncoras et al., 2017). De modo específico, el WhatsApp se ha ligado al desarrollo de habilidades comunicativas, las cuales se definen como grupos de estrategias verbales y no verbales que las personas llevan a cabo con determinados objetivos comunicativos orientados a desarrollar la competencia comunicativa (Ministerio de Educación, 2013).

Las habilidades comunicativas son indispensables para que las personas se relacionen con los demás de manera eficaz, siendo capaces de comprender y producir mensajes pertinentes. Sin embargo, se ha visto que estas habilidades se desarrollan escasamente en algunos contextos. Se sabe, por ejemplo, que el 54,5% de estudiantes de educación superior en la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) de Puno en Perú, demuestran un nivel regular; el 42,9% tiene un nivel deficiente y solo el 2,6% demuestra un nivel bueno en el uso de sus habilidades comunicativas (García et al., 2018). Por eso es importante promover el uso de las TIC en los procesos educativos, particularmente el WhatsApp, que facilita el discurso interactivo, con intercambios rápidos de texto, imágenes, audio, video (Rosenberg & Asterhan, 2018) y se puede usar como un instrumento fortalecedor de la pedagogía en general y de la enseñanza de Lengua y Literatura en específico (Singh et al., 2020). Adicionalmente, los múltiples recursos del WhatsApp permiten que los estudiantes puedan comprender y producir textos no solo usando el código verbal; sino haciendo uso del código icónico, que les resulta fácil y divertido. Al respecto, se sabe que en chats de WhatsApp, los usuarios pueden usar partículas 'risas' para demostrar cómo comprendieron una publicación o cómo quieren que se comprenda su publicación (König, 2019).

Por lo descrito, la investigación se ha centrado en el uso de los recursos textuales y multimedia del WhatsApp para desarrollar habilidades comunicativas en los estudiantes de educación secundaria, de tal modo que ellos escuchen, hablen, lean y escriban con libertad, en el momento que su curiosidad se lo exija, desarrollando su pensamiento crítico para tener procesos comunicativos eficaces. Por ello, el objetivo de la investigación fue determinar la eficacia del uso del WhatsApp, como recurso de aprendizaje móvil, en el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en estudiantes de la Institución Educativa Secundaria «José Carlos Mariátegui», aplicación de la Universidad Nacional del Altiplano en 2019.

## 2. Material y métodos

El diseño corresponde a un estudio de caso cuasiexperimental, con pre y posprueba y grupo control, para determinar los efectos del uso del WhatsApp, como recurso de aprendizaje móvil, en el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas.

## 2.1. Participantes

La investigación se desarrolló en el año 2019 en la ciudad de Puno-Perú, la cual está ubicada a 3.823 m.s.n.m. Esta ciudad alberga una población escolar, en educación secundaria, que asciende a 147.654 estudiantes (Ministerio de Educación, 2017), los cuales se desenvuelven en un contexto pluricultural y multilingüe. La población de estudio la conformaron los estudiantes de esta institución educativa secundaria de Puno (Tabla 1). Esta institución se ubica dentro del campus universitario, siendo uno de sus objetivos promover la aplicación de nuevas estrategias y recursos propuestos por los docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNA, a fin de lograr mejores aprendizajes.

| Grado | Sección |     | Total |
|-------|---------|-----|-------|
|       | A       | B   |       |
| 1º    | 35      | 35  | 70    |
| 2º    | 34      | 35  | 69    |
| 3º    | 35      | 34  | 69    |
| 4º    | 36      | 34  | 70    |
| 5º    | 32      | 33  | 65    |
| Total | 172     | 171 | 343   |

Nota. Nóminas de matrícula 2019 Institución Educativa Secundaria 'José Carlos Mariátegui' de Puno (Perú).

La muestra se seleccionó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo a los estudiantes de las dos secciones de cuarto grado de secundaria (A y B), cuyas edades fluctúan entre 15 y 16 años, considerando que cuanto más edad tienen los adolescentes más usan el celular para enviar mensajes por WhatsApp; alcanzando, esta aplicación, su momento cumbre en 4º de la Educación Secundaria Obligatoria (Del-Barrio & Ruiz, 2017). Adicionalmente, se verificó que todos los estudiantes contaran con un teléfono celular con WhatsApp instalado y considerando que esta aplicación es gratuita no generó ningún inconveniente. De las dos secciones, la primera fue el grupo experimental (36 estudiantes) y la segunda, el grupo control (34 estudiantes).

## 2.2. Instrumentos

Los datos fueron recogidos utilizando la técnica de la observación del participante por conveniencia, con rúbricas para evaluar las habilidades comunicativas orales y escritas: saber hablar, saber escuchar, saber leer y saber escribir.

| Criterios      | Habilidades evaluadas                                  | Escala cualitativa                          | Valor numérico   |
|----------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|
| Saber hablar   | Manifestar una opinión y argumentarla                  | Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente | 2<br>3<br>4<br>5 |
|                | Expresar sentimientos y emociones                      |                                             |                  |
|                | Transmitir una información objetivamente               |                                             |                  |
|                | Interpretar el significado del lenguaje figurado       |                                             |                  |
| Saber escuchar | Comprender el contenido del discurso                   | Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente | 2<br>3<br>4<br>5 |
|                | Comprender el propósito comunicativo                   |                                             |                  |
|                | Discriminar la información relevante de la irrelevante |                                             |                  |
|                | Inferir el mensaje del discurso.                       |                                             |                  |
| Saber leer     | Identificar las ideas principales y secundarias        | Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente | 1<br>2<br>3<br>4 |
|                | Extraer el significado global del texto                |                                             |                  |
|                | Inferir información                                    |                                             |                  |
|                | Comentar críticamente el contenido del texto           |                                             |                  |
| Saber escribir | Redactar con claridad y orden lógico                   | Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente | 1<br>2<br>3<br>4 |
|                | Redactar con corrección ortográfica y gramatical.      |                                             |                  |
|                | Usar un lenguaje compartido con el lector              |                                             |                  |
|                | Redactar narrativas completas                          |                                             |                  |
|                | Demostrar un propósito comunicativo claro              |                                             |                  |

Se optó por la rúbrica considerando que es «un instrumento de evaluación educativa que contempla una escala progresiva de niveles de desempeño que corresponden a rangos de ejecución de una tarea, permitiendo emitir juicios de calidad respecto del trabajo de los estudiantes» (Bruna et al., 2019: 19). Adicionalmente, se ha identificado que las principales ventajas de este instrumento son: a) Su valor formativo (versus sumativo) y formador; b) La posibilidad de guiar un proceso (versus valorar un producto); c) El valor de construirla (versus consumirla) (Cano, 2015).

Cada habilidad fue evaluada considerando descriptores específicos, los cuales responden directamente a las competencias y capacidades para el área de comunicación, plasmadas en el Currículo Nacional de la Educación Básica en Perú, de modo que permitan catalogar la ejecución de la tarea o actividad en un nivel de la escala cualitativa y valor numérico planteado (Tabla 2). Si bien la escala cualitativa es la misma para evaluar todas las habilidades, la escala cuantitativa varía en función del número de habilidades evaluadas. Así, en cada uno de los tres primeros criterios se evaluaron cuatro habilidades, por lo que el puntaje va desde 2 hasta 5; mientras que en el cuarto criterio se evaluaron cinco habilidades, por lo que el puntaje va desde 1 hasta 4; considerando que la calificación se realizó en una escala vigesimal. Estos aspectos permitieron recoger datos de manera objetiva, asegurando que los instrumentos tengan validez de contenido y constructo, la cual se logró a través de la revisión de su correspondencia con la teoría utilizada y la evaluación de ocho expertos de la UNA Puno, tanto en la forma como en el fondo. De estos expertos, siete son Licenciados en Educación, con especialidad en Lengua y Literatura y uno es Licenciado en Lingüística y Literatura; todos ellos poseen el grado académico de Doctor. El resultado muestra un coeficiente V de Aiken de 0,9; lo cual implica que los instrumentos tuvieron validez de contenido, verificándose la relevancia ítem-constructo (Galicia et al., 2017). La fiabilidad de los instrumentos se midió a través del coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS 23. Dicho coeficiente fue de 0,731 para las rúbricas que midieron las habilidades de hablar, escuchar y leer, siendo este un valor de consistencia interna aceptable. Para la rúbrica utilizada para medir la habilidad de escribir, el coeficiente de Cronbach fue de 0,902, el cual muestra un valor de consistencia interna excelente.

### 2.3. Procedimiento

La investigación se realizó durante el tercer trimestre del año 2019, dando a conocer, previamente, un protocolo para el uso racional del WhatsApp, dentro de la institución y fuera de ella. Este protocolo de uso del WhatsApp fue consentido y aprobado por los estudiantes y padres de familia del grupo experimental, a fin de garantizar las condiciones saludables en su aplicación: tiempo de uso (no mayor a tres horas diarias, bajo supervisión del maestro o padres de familia), lugar de uso (una hora en el colegio y dos horas en la casa), normas de respeto en las comunicaciones (usar cortésmente el lenguaje, respetar las opiniones de los demás y usar los chats solo para aspectos académicos) y sanciones a los infractores (llamadas de atención individuales o expulsión del grupo). Para ejecutar el experimento se utilizaron los siguientes recursos que tiene disponible el WhatsApp: mensajes de texto, emojis, mensajes de voz, llamadas, videollamadas y archivos adjuntos (audios, videos o documentos), tanto para encargar actividades como para recibirlas; propiciando acciones de expresión oral, escucha, lectura y escritura. El experimento se ejecutó durante 20 sesiones de aprendizaje en el área de comunicación, con el siguiente detalle:

- Para desarrollar las habilidades comunicativas escritas se compartieron 10 textos literarios (cuentos peruanos) y 5 textos no literarios (informativos).
- Para desarrollar las habilidades comunicativas orales se compartieron 10 audios motivacionales y 5 videos de superación personal.

Cada archivo se acompañaba de las indicaciones pertinentes para evidenciar que los estudiantes estén leyendo, escribiendo, escuchando y hablando: lectura oral, preguntas abiertas, analogías, comentarios y ejercicios prácticos; todas orientadas a verificar las habilidades específicas consideradas en las rúbricas. Estas actividades fueron realizadas a través de chats individuales y grupales, a fin de promover auto e interaprendizajes. Se midieron las habilidades comunicativas de los estudiantes antes y después del experimento, tanto en el grupo experimental como en el grupo de control, a fin de poder comparar dichos resultados. Se debe destacar que en el grupo de control se trabajó con los mismos textos, audios y videos; pero las actividades se realizaban directamente en el aula, sin promover el uso de WhatsApp ni de otro medio virtual.

### 2.4. Análisis de datos

Considerando que se buscó comparar las medias de dos grupos independientes y con varianzas conocidas, el análisis estadístico final se basó en la diferencia de medias con distribución Z, con un nivel de confianza del 95,0%.

### 3. Análisis y resultados

Los resultados obtenidos (Tabla 3) evidencian que el WhatsApp desarrolla las habilidades comunicativas orales y escritas de modo significativo, de acuerdo a la siguiente escala: Escala cualitativa/cuantitativa: Deficiente [0-10>; Regular [11-13>; Bueno [14-17>; Excelente [18-20].

| Habilidades Comunicativas | Preprueba          |     |               |       | Posprueba          |       |               |       |
|---------------------------|--------------------|-----|---------------|-------|--------------------|-------|---------------|-------|
|                           | Grupo experimental |     | Grupo control |       | Grupo experimental |       | Grupo control |       |
|                           | Fi                 | %   | Fi            | %     | Fi                 | %     | Fi            | %     |
| Deficiente                | 10                 | 28  | 9             | 26    | 0                  | 0     | 10            | 29    |
| Regular                   | 23                 | 64  | 22            | 65    | 12                 | 33    | 23            | 68    |
| Bueno                     | 3                  | 8   | 3             | 9     | 22                 | 61    | 1             | 3     |
| Excelente                 | 0                  | 0   | 0             | 0     | 2                  | 6     | 0             | 0     |
| Total                     | 36                 | 100 | 34            | 100,0 | 36                 | 100,0 | 34            | 100,0 |

Antes del tratamiento experimental, más del 60% de estudiantes de ambos grupos tenía un nivel regular en el uso de habilidades comunicativas, con un promedio de 11,4 en el grupo experimental y 11,8 en el grupo control, mostrando debilidades en la comprensión y producción de textos, tanto orales como escritos. El análisis estadístico basado en la diferencia de medias con distribución Z, con un nivel de confianza del 95,0%, muestra el valor de  $Z_c=0,8960 < Z_t=1,9599$ ; por ello, no existe diferencia significativa entre los resultados de las prepruebas de ambos grupos. Después del tratamiento, el 61% de estudiantes del grupo experimental demuestra un nivel bueno en el uso de habilidades comunicativas orales y escritas, elevando su promedio de 11,4 a 14,9, evidenciando una mejora de 3,5 puntos, en el uso de estrategias verbales que les permitan lograr objetivos comunicativos para escuchar, hablar, leer y escribir mejor, usando recursos de texto y multimedia del WhatsApp, de manera entretenida y fomentando su autoaprendizaje. En el grupo control, el 68% se mantiene en un nivel regular en el uso de las habilidades comunicativas, con un promedio de 12,1 puntos. Este resultado se ratifica, también, con el análisis estadístico basado en la diferencia de medias con distribución Z, con un nivel de confianza del 95,0%, siendo el valor de  $Z_c=6,4788 > Z_t=1,9599$ ; lo que demuestra que sí existe diferencia significativa entre los resultados de las pospruebas de ambos grupos. Es importante resaltar que en el grupo experimental, las habilidades que más desarrollaron fueron las orales: escuchar y hablar (Tabla 4), usando WhatsApp, pudiendo comprender mejor un texto oral, ya que lo pueden escuchar más de una vez y hacerlo en el momento que ellos crean conveniente, dentro de los parámetros establecidos en el protocolo; y emitir mensajes orales con más naturalidad, venciendo las inseguridades y miedos que les generaba hablar frente a sus compañeros y maestros, expresándose libremente con más confianza, criticidad y pertinencia.

|                      | Promedio en preprueba | Promedio en posprueba |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Habilidades orales   | 11,2                  | 15,9                  |
| Habilidades escritas | 11,6                  | 14,0                  |

En la expresión oral, las habilidades desarrolladas fueron la expresión de sentimientos y la manifestación de opiniones; y las menos desarrolladas, la interpretación del lenguaje figurado y la transmisión objetiva de información. En la comprensión oral, las habilidades más desarrolladas fueron la comprensión del contenido y propósito del discurso, desarrollando menos la discriminación de las ideas relevantes e irrelevantes y la inferencia del mensaje (Tabla 5). Las habilidades escritas: leer y escribir, avanzaron con ciertas particularidades. En la habilidad de comprensión escrita, las habilidades que más desarrollaron fueron el comentario crítico y la identificación del significado global del texto; las que menos desarrollaron fueron la realización de inferencias y la identificación de ideas principales y secundarias.

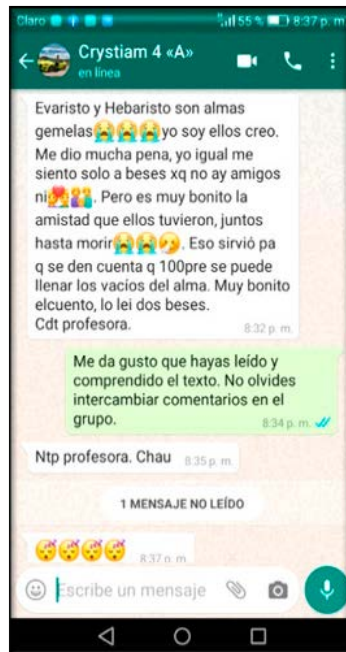
En relación a la producción escrita, si bien mejoró, lo hizo más en el fondo que en la forma, pues cada texto se entiende; pero los mecanismos cohesivos casi han sido olvidados; notándose, principalmente, errores ortográficos en el 95% de los textos y el uso de textillos en un 100%, que responden a un lenguaje digital creado por los usuarios de WhatsApp (Figura 1); siendo las habilidades que más desarrollaron la redacción de narrativas completas (anécdotas) y la demostración de un propósito comunicativo claro; estando menos desarrolladas el uso del lenguaje compartido con el lector y la corrección ortográfica y gramatical (Tabla 5).

| Tabla 5. Resultados de habilidades comunicativas - grupo experimental |                                                        |            |                     |            |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|
| Criterios                                                             | Habilidades Evaluadas                                  | Preprueba* | Promedio Preprueba* | Posprueba* | Promedio Posprueba* |
| Saber Hablar                                                          | Manifiestar una opinión y argumentarla                 | 11,8       | 11,3                | 16,8       | 16,2                |
|                                                                       | Expresar sentimientos y emociones                      | 11,5       |                     | 17,9       |                     |
|                                                                       | Transmitir una información objetivamente               | 11,5       |                     | 15,6       |                     |
|                                                                       | Interpretar el significado del lenguaje figurado       | 10,5       |                     | 14,6       |                     |
| Saber escuchar                                                        | Comprender el contenido del discurso                   | 11,5       | 11,1                | 16,6       | 15,5                |
|                                                                       | Comprender el propósito comunicativo                   | 11,0       |                     | 16,0       |                     |
|                                                                       | Discriminar la información relevante de la irrelevante | 10,9       |                     | 15,0       |                     |
|                                                                       | Inferir el mensaje del discurso.                       | 11,1       |                     | 14,3       |                     |
| Saber leer                                                            | Identificar las ideas principales y secundarias        | 11,0       | 11,4                | 13,4       | 13,8                |
|                                                                       | Extraer el significado global del texto                | 11,6       |                     | 14,5       |                     |
|                                                                       | Inferir información                                    | 10,9       |                     | 12,8       |                     |
|                                                                       | Comentar críticamente el contenido del texto           | 12,1       |                     | 14,5       |                     |
| Saber escribir                                                        | Redactar con claridad y orden lógico                   | 12,6       | 11,7                | 14,8       | 14,2                |
|                                                                       | Redactar con corrección ortográfica y gramatical       | 10,1       |                     | 12,8       |                     |
|                                                                       | Usar un lenguaje compartido con el lector              | 11,8       |                     | 13,2       |                     |
|                                                                       | Redactar narrativas completas                          | 12,5       |                     | 15,7       |                     |
|                                                                       | Demostrar un propósito comunicativo claro              | 11,7       |                     | 14,3       |                     |

\*Calificativo en una escala vigesimal.

Al hacer una comparación entre la cantidad de mensajes utilizados por los estudiantes, se notó la prevalencia de mensajes de voz en oposición a los mensajes de texto; ya que, en promedio, cada estudiante registró 98 mensajes de texto (con aproximadamente 48 palabras, cada uno) y 143 mensajes de voz (con aproximadamente 73 palabras, cada uno), durante el trimestre; demostrando así, que para los estudiantes es más cómodo enviar mensajes de voz.

Figura 1. Ejemplo de producción textual de un estudiante del grupo experimental



#### 4. Discusión

Los resultados concretan la idea de que el uso de tecnología «permite, por ejemplo, que los docentes creen ambientes en red para que los estudiantes guarden, compartan y desarrollen su trabajo de manera colaborativa, y que puedan aplicar estrategias de enseñanza aprendizaje flexibles centradas en el estudiante» (Casanova et al., 2019: 148). El uso del WhatsApp, como recurso de aprendizaje, tiene efectos positivos en el desarrollo de habilidades comunicativas, propiciando oportunidades para que el

estudiante sienta que está usando tecnología moderna y se esfuerce por hablar, escuchar, leer y escribir pertinentemente; este resultado refuerza la idea de Bottentuit et al. (2016) quienes definen las estrategias pedagógicas de WhatsApp como posibilidades educativas; es decir, son recursos que brindan grandes oportunidades en el proceso de enseñanza-aprendizaje; reafirmando, además, que «algunos beneficios del uso de las redes sociales incluyen compartir información e ideas y mejorar las habilidades de lectura» (Badri et al., 2017: 1441). Los estudiantes se comunican más a través del WhatsApp, haciéndolo con entusiasmo y sentimiento de libertad, sobre todo al momento de hablar, lo cual se ha notado en los comentarios críticos que han emitido en relación con diversos temas, mostrando naturalidad en sus expresiones; esto se debe a que el uso didáctico del teléfono móvil es muy motivador (Pineda et al., 2017). Así mismo, los resultados avalan la idea de que «los jóvenes justifican que, ya sea por comodidad, por falta de tiempo o por problemas de timidez, se comunican más por WhatsApp que cara a cara» (Rubio-Romero & Perlado-Lamo-de-Espinosa, 2015: 81), mostrando que esta aplicación, usada racionalmente en un marco ético, es un recurso de aprendizaje muy útil para promover el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas, sobre todo en aquellos estudiantes que mostraban rasgos de timidez al momento de hablar.

Haber encontrado que las habilidades comunicativas orales se desarrollaron más que las escritas con el uso del WhatsApp coincide con autores que comprobaron una fuerte correlación «entre el uso de chat de voz en teléfonos móviles y el desarrollo de la competencia oral, sugiriendo algunas habilidades en el habla que han experimentado una mejora superior a otras, como es el caso de la fluidez, pronunciación y vocabulario» (Andújar & Cruz, 2017: 48), y con Rosenberg y Asterhan (2018), quienes indican que los chats en WhatsApp hacen que los estudiantes se sientan más cercanos a sus maestros, por el discurso lúdico que se usa y el contenido informal, que es común en este tipo de comunicación. Este aspecto se relaciona con la interacción más personalizada que se crea entre el maestro y sus estudiantes, propiciando mayor confianza para expresarse, lo cual genera, también, que «los alumnos se conecten con el/la docente y efectúen consultas, lo cual promueve el trabajo grupal y la utilización de las tecnologías para la realización de tareas escolares en equipos» (Coicaud, 2019: 157).

En relación a las habilidades comunicativas escritas, estas se desarrollaron con el uso del WhatsApp, ya que esta aplicación es un recurso barato y flexible que ofrece potenciales para ayudar al aprendizaje de la escritura (Susanti & Tarmuji, 2016); sin embargo, la debilidad está en los errores gramaticales y ortográficos encontrados en los mensajes (Figura 1). Al respecto, Vázquez-Cano et al. (2015: 101) precisan que algunos de los errores en este tipo de comunicación son: «la ausencia de mayúsculas y tildes, la duplicación de letras, la unión de palabras, la ortografía fonética, las heterografías y los errores en la ortografía de las letras». Por su parte, Del-Barrio y Ruiz (2014) consideran que la ortografía y el uso del lenguaje estándar no mejoran con el uso de WhatsApp, ya que los estudiantes crean su propio lenguaje digital. Este lenguaje responde a la necesidad de expresar mucho con pocas palabras, las cuales se han cambiado o acortado para tener mayor facilidad al escribir, siendo un rasgo común en las redes sociales (Díaz, 2019). Así mismo, los resultados muestran que el 100% de estudiantes utilizan textismos en sus producciones, los cuales lejos de perjudicar la comprensión, ayudaron a interpretar el mensaje.

Al respecto existen opiniones opuestas; por un lado, investigadores como Gómez-Camacho et al. (2018) demostraron que no existe una relación negativa directa entre el uso de textismos y la ortografía; por otro lado, Hunt-Gómez et al. (2020) consideraron que los textismos que usan grafemas no normativos, excluyen mayúsculas o tildes causan faltas ortográficas y problemas de aprendizaje. Estos últimos resultados deben ayudar a pensar en nuevas estrategias que ayuden a perfeccionar la comunicación escrita a través del WhatsApp, en el ámbito educativo. Al respecto, Gómez y Gómez (2015: 102) afirman que «una nueva alfabetización digital en la comunicación mediada por ordenador y por los teléfonos inteligentes resulta imprescindible entre los objetivos de la enseñanza secundaria y de la enseñanza superior», ya que las innovadoras formas de escritura digital deben ser oportunidades para enseñar la lengua y ser incluidas en el aula como recursos educativos (Hunt-Gómez et al., 2020).

## 5. Conclusiones y recomendaciones

En conclusión, WhatsApp, como recurso didáctico, desarrolla habilidades comunicativas en estudiantes de educación secundaria, ayudando a que ellos comprendan y produzcan textos orales y escritos con



mayor naturalidad y responsabilidad, fomentando un autoaprendizaje de manera entretenida y haciéndolos sentir parte de la era tecnológica del conocimiento. Es un recurso sumamente motivador que permite al estudiante aprender de manera divertida y tener una relación más personalizada con el docente, lo cual lo llena de confianza para producir sus textos. Este recurso de aprendizaje móvil ha permitido a los estudiantes leer y escribir textos cortos, desarrollando su capacidad crítica y argumentativa, usando recursos de texto e icónicos de manera espontánea. Asimismo, y con mayor intensidad, el WhatsApp ha posibilitado el desarrollo de habilidades comunicativas orales, haciendo que los estudiantes escuchen audios, analicen vídeos y emitan mensajes de voz para dar a conocer sus apreciaciones críticas sobre los textos escuchados. En sí, este recurso de aprendizaje móvil abre las puertas a nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, quedando aún muchas posibilidades por descubrir, las cuales deben orientarse a un uso racional y ético, para seguir contrarrestando los efectos negativos de la tecnología, pues se sabe que, «a pesar de los beneficios de la participación de los estudiantes en las redes sociales, su mal uso podría afectar la vida académica de los estudiantes y, por lo tanto, su rendimiento» (Badri et al., 2017: 1441).

Finalmente, se destaca que los resultados de la investigación tienen principalmente dos debilidades: no se pueden generalizar debido a la pequeña muestra con la que se trabajó, al ser un estudio de caso; y que solo se evaluaron las habilidades comunicativas de modo general, sin llegar a un análisis profundo (semántico, sintáctico y pragmático), lo cual abre varias posibilidades para seguir investigando este tema: ampliar la muestra, usar complementariedad de métodos cualitativos y cuantitativos, profundizar el análisis de contenido de las producciones y explorar el potencial pedagógico de WhatsApp para promover otros aprendizajes en diversas circunstancias.

### Apoyos

Esta investigación fue financiada por la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Perú), a través del Fondo Especial de Desarrollo Universitario como estipendio al estímulo de investigación.

### Referencias

- Andújar-Vaca, A., & Cruz-Martínez, M.S. (2017). Mobile instant messaging: Whatsapp and its potential to develop oral skills. [Mensajería instantánea móvil: WhatsApp y su potencial para desarrollar destrezas orales]. *Comunicar*, 50, 43-52. <https://doi.org/10.3916/c50-2017-04>
- Angeriz, E. (2019). La educación del siglo XXI. La construcción de competencias en estudiantes y los procesos de apropiación de la tecnología en sus contextos. *Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina*, (pp. 87-102).
- Araujo, E. (2016). Indicadores de adicción a las redes sociales en universitarios de Lima. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 48-58. <https://doi.org/10.19083/ridu.10.494>
- Badri, M., Nuaimi, A.A., Guang, Y., & Rashedi, A.A. (2017). School performance, social networking effects, and learning of school children: Evidence of reciprocal relationships in Abu Dhabi. *Telematics and Informatics*, 34(8), 1433-1444. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.06.006>
- Bano, S., Cisheng, W., Khan, A.N., & Khan, N.A. (2019). WhatsApp use and student's psychological well-being: Role of social capital and social integration. *Children and Youth Services Review*, 103, 200-208. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.06.002>
- Bottentuit, J., Patriota, O., & Pereira, C. (2016). WhatsApp e suas aplicações na educação: Uma revisão sistemática da Literatura. *Revista Educa-online*, 10(2), 67-87. <https://bit.ly/2z27fmi>
- Bruna, C.E., Villarroel, V.A., Bruna, D.V., & Martínez, J.A. (2019). Experiencia de diseño y uso de una rúbrica para evaluar informes de laboratorio en formato publicación científica. *Formación Universitaria*, 12(2), 17-28. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062019000200017>
- Cano, E. (2015). Las rúbricas como instrumento de evaluación de competencias en educación superior: ¿Uso o abuso? *Profesorado*, 19, 265-280. <https://bit.ly/2VZYx9>
- Casanova, O., Hiller, E., Iglesias, N., Kroff, F., & Saavedra, V. (2019). Apropiación de las tecnologías en la práctica docente de la. In Rivoir, A., & Morales, M. (Eds.), *Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 141-149). CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmh6.11>
- Chan, N.N., Ahrumugam, P., Scheithauer, H., Schultze-Krumbholz, A., & Ooi, P.B. (2020). A hermeneutic phenomenological study of students' and school counsellors' "lived experiences" of cyberbullying and bullying. *Computers & Education*, 146(227), 103755. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103755>
- Coicaud, S. (2019). Tecnologías en las aulas transicionales. Entre mutaciones y replanteos sobre el registro. In Rivoir, A., & Morales, M. (Eds.), *Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 151-160). CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmh6.12>
- Cremades, R., Maqueda, E., & Onieva, J. (2016). Posibilidades didácticas de la escritura digital ubicua en la aplicación WhatsApp messenger. *Letral*, 20, 106-120. <https://bit.ly/3dcS74h>
- Del-Barrio, A., & Ruiz, I. (2014). Los adolescentes y el uso de las redes sociales. *International Journal of Developmental and*

- Educational Psychology*, 3(1), 571-576. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v3.537>
- Del-Barrio, A., & Ruiz, I. (2017). Hábitos de uso del WhatsApp por parte de los adolescentes. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 23-23. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v2.915>
- Díaz, C.D. (2019). Las redes sociales y su repercusión en el lenguaje de la población universitaria. *Acta Herediana*, 62(1), 53-59. <https://doi.org/10.20453/ah.v62i1.3509>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- García, N., Paca, N., Arista, S., Bonifaz, B., & Gómez, I. (2018). Investigación formativa en el desarrollo de habilidades comunicativas e investigativas. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20, 125-136. <https://doi.org/10.18271/ria.2018.336>
- Gómez, A., & Gómez, M. (2015). Escritura ortográfica y mensajes de texto en estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, (150), 37-37. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2015.150.53164>
- Gómez, M. (2017). Utilización de WhatsApp para la comunicación en titulados superiores. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(4), 51-65. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.4.003>
- Gómez-Camacho, A., Hunt-Gómez, C.I., & Valverde-Macias, A. (2018). Textisms, texting, and spelling in Spanish. *Lingua*, 201, 92-101. <https://doi.org/10.1016/j.lingua.2017.09.004>
- Hernández, K., Yáñez, J., & Carrera, A. (2017). Las redes sociales y adolescencias: Repercusión en la actividad física. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 242-247. <https://bit.ly/2RJppiu>
- Hunt-Gómez, C.I., Núñez-Román, F., & Gómez-Camacho, A. (2020). Textismos y ortografía. Percepción de los profesores en formación de la Generación Z. *Formación Universitaria*, 13, 143-152. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000200143>
- Kashy-Rosenbaum, G., & Aizenkot, D. (2020). Exposure to cyberbullying in WhatsApp classmates' groups and classroom climate as predictors of students' sense of belonging: A multi-level analysis of elementary, middle and high schools. *Children and Youth Services Review*, 108, 104614. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104614>
- König, K. (2019). Stance taking with 'laugh' particles and emojis - Sequential and functional patterns of 'laughter' in a corpus of German WhatsApp chats. *Journal of Pragmatics*, 142, 156-170. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.008>
- León-Pérez, F., Bas, M.C., & Escudero-Nahón, A. (2020). Self-perception about emerging digital skills in Higher Education students. [Autopercepción sobre habilidades digitales emergentes en estudiantes de Educación Superior]. *Comunicar*, 28(62), 91-101. <https://doi.org/10.3916/c62-2020-08>
- Matthes, J., Karsay, K., Schmuck, D., & Stevic, A. (2020). "Too much to handle": Impact of mobile social networking sites on information overload, depressive symptoms, and well-being. *Computers in Human Behavior*, 105, 106217-106217. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106217>
- Ministerio de Educación (Ed.) (2013). Rutas del aprendizaje: Comunicarse oralmente y por escrito con distintos interlocutores y en distintos escenarios. <https://bit.ly/2YvHS7d>
- Ministerio de Educación (Ed.) (2016). Currículo nacional de la educación básica. <https://bit.ly/2TYGAz0>
- Ministerio de Educación (Ed.) (2017). ESCALE: Estadística de la calidad educativa. <https://bit.ly/35rMZH2>
- Muñoz-Dueñas, C.R., Burgos-Muñoz, S.J., Novoa-Sandoval, P., & Toro-Huamanchumo, C.J. (2017). Adicción a Internet: ¿Cuál es la realidad en estudiantes de medicina de Latinoamérica? *Educación Médica*, 18, 222-224. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.01.005>
- Nie, J., Li, W., Wang, P., Wang, X., Wang, Y., & Lei, L. (2019). Adolescent type D personality and social networking sites addiction: A moderated mediation model of restorative outcomes and affective relationships. *Psychiatry Research*, 271, 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.11.036>
- Pimmer, C., Abiodun, R., Daniels, F., & Chipps, J. (2019). "I felt a sense of belonging somewhere". Supporting graduates' job transitions with WhatsApp groups. *Nurse Education Today*, 81, 57-63. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.06.010>
- Pineda, D.C., Rivera, X.G., & Murcia, S.M. (2017). El celular: Dispositivo tecnológico para el desarrollo de las competencias comunicativas. *Ciencia*, 20, 127-146.
- Rosenberg, H., & Asterhan, C. (2018). 'WhatsApp, teacher?' - Student perspectives on Teacher-student WhatsApp interactions in secondary schools. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 205-226. <https://doi.org/10.28945/4081>
- Rubio-Romero, J., & Perlado-Lamo-De-Espinosa, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: Una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono14*, 13(2), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>
- Santana-Vega, L., Gómez-Muñoz, A., & Feliciano-García, L. (2019). Adolescents problematic mobile phone use, Fear of Missing Out and family communication. [Uso problemático del móvil, fobia a sentirse excluido y comunicación familiar de los adolescentes]. *Comunicar*, 59, 39-47. <https://doi.org/10.3916/C59-2019-04>
- Singh, P., Rana, E., & Gautam, K. (2020). Ushering internet of web in classrooms: Text, hypertext, digital humanities, and literature. *Test Engineering and Management*, 83, 5935-5940. <https://bit.ly/3cqPJXx>
- Suárez, B. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. <https://bit.ly/2NT3y79>
- Susanti, A., & Tarmuji, A. (2016). Techniques of optimizing WhatsApp as an instructional tool for teaching EFL writing in Indonesian senior high schools. *International Journal on Studies in English Language and Literature*, 4(10), 26-31. <https://doi.org/10.20431/2347-3134.0410005>
- Tresancoras, A.G., García-Oliva, C., & Piqueras, J.A. (2017). Relación del uso problemático de Whatsapp con la ansiedad y personalidad en adolescentes. *Health and Addictions/Salud y Drogas*, 17(1), 27-27. <https://doi.org/10.21134/haaj.v17i1.272>
- Vázquez-Cano, E., Mengual-Andrés, S., & Roig-Vila, R. (2015). Análisis lexicométrico de la especificidad de la escritura digital del adolescente en WhatsApp. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 53(1), 83-105. <https://doi.org/10.4067/s0718-48832015000100005>