

## WhatsApp Web con fines académicos en tiempos de la covid-19

## WhatsApp Web for academic purposes in times of covid-19

Nataly Andrea Guiñez-Cabrera\* | Katherine Mansilla-Obando\*\*

Recepción del artículo: 31/03/2021 | Aceptación para publicación: 20/08/2021 | Publicación: 30/09/2021

### RESUMEN

Una de las herramientas de comunicación más utilizada es WhatsApp, la cual incrementó su uso a causa de la covid-19, junto a otras redes sociales. En el ámbito educativo, los estudiantes adoptan mayormente esta aplicación desde sus computadoras, denominada WhatsApp Web, con fines académicos; sin embargo, se necesita un conocimiento más amplio sobre los factores que influyen en la aceptación y el uso de esta red social. El propósito de este estudio es comprender, desde la perspectiva de los estudiantes, los factores de aceptación y uso de WhatsApp Web con fines académicos durante la pandemia de la covid-19. Se empleó una metodología cualitativa para alcanzar este objetivo, por medio de catorce entrevistas semiestructuradas con estudiantes de diversas disciplinas y universidades. Los hallazgos de este estudio se analizaron con la teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT), en la cual se incorporó un quinto factor: el trabajo en equipo, adicional a los factores existentes en la teoría (la expectativa de desempeño, la expectativa de esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras). Este estudio aporta nuevos conocimientos al ser una investigación pionera que emplea la UTAUT para interpretar la aceptación y el uso de WhatsApp Web con fines académicos.

### Abstract

*One of the most used communication tools is WhatsApp, which increased its use due to covid-19, along with other social networks. In the educational field, students are also increasingly adopting this application for academic purposes from their computers called WhatsApp Web. However, more knowledge is needed about the factors that influence the acceptance and use of this social network. Therefore, the purpose of this study is to understand from the perspective of students the factors of acceptance and use of WhatsApp Web for academic purposes during the covid-19 pandemic. A qualitative methodology was used to achieve this objective, through fourteen semi-structural interviews with students from various disciplines and universities. The findings of this study were analyzed with the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). Where a fifth factor teamwork was incorporated, being additional to the factors already existing in this theory (the expectation of performance, the expectation of effort, the social influence and the facilitating conditions). This study provides new insights as it is a pioneering research that UTAUT uses to interpret the acceptance and use of WhatsApp Web for academic purposes.*

### Palabras clave

Covid-19; educación superior; estudiantes universitarios; UTAUT; WhatsApp Web

### Keywords

Covid-19; higher education; university students; UTAUT; WhatsApp Web



## INTRODUCCIÓN

La pandemia mundial de la covid-19 ha presentado desafíos sin precedentes en la educación (Guiñez-Cabrera, Jeldes-Delgado, Ganga-Contreras y Mansilla-Obando, 2021; Sobaih, Hasanein y Elnasr, 2020). Con la necesidad de contener el brote del virus, una de las medidas adoptadas fue el cierre de las instituciones de educación superior (IES) (Zubillaga y Gortázar, 2020). La suspensión de las actividades presenciales en las IES ocasionó cambios inmediatos hacia las plataformas tecnológicas al tener que ser implementadas en la enseñanza en línea (García-Peñalvo, Corell, Abella-García y Grande, 2020). En la literatura se ha indicado la diferencia entre la enseñanza en línea y la enseñanza

otorgada durante la pandemia. Bozkurt y Sharma (2020) denominan a esta última como “enseñanza remota de emergencia”.

Los acontecimientos indicados anteriormente han llevado al mayor uso de las plataformas y las redes sociales con fines académicos (por ejemplo, Zoom, Microsoft Teams o Google Meets). Para la mayoría de los usuarios, estas aplicaciones tecnológicas se han convertido en uno de los recursos indispensables del día a día (Veytia y Bastidas, 2020). Asimismo, estudios anteriores sobre el uso de las redes sociales en las IES han demostrado que pueden utilizarse como apoyo en la comunicación con los estudiantes (Chan, Yong y Harmizi, 2020; Sobaih y Moustafa, 2016).

Uno de los recursos tecnológicos más utilizados en la comunicación es WhatsApp, red social



con bajo consumo de datos, que se ha transformado en una herramienta de enseñanza-aprendizaje para los estudiantes (Maphosa, Dube y Jita, 2020). Un estudio reciente encontró que Facebook y WhatsApp son las herramientas más utilizadas en las IES para diferentes propósitos académicos (Manca, 2020); asimismo, el estudio de Maphosa *et al.* (2020) indica una alta aceptación y uso de WhatsApp para el aprendizaje.

WhatsApp Messenger es una red social que permite el intercambio de los mensajes (*short message service*, SMS) sin costo (Actoriano y Riadi, 2018), lo que facilita la comunicación de manera sencilla y rápida (Yeboah y Ewur, 2014); lo anterior permite enviar y recibir datos multimedia en formatos de audios, imágenes, videos y textos sin límites de caracteres, así como videollamadas, con un dominio absoluto por parte del usuario (Cremades, Maqueda y Onieva, 2016; López y Castro, 2019). Otras de sus caracterís-

ticas son la disponibilidad gratuita, el fácil uso, la rapidez y la conveniencia con un modo de comunicación personal confiable (Maphosa *et al.*, 2020).

WhatsApp Web es una extensión para computadora conectada a la cuenta de WhatsApp en el teléfono del usuario (Actoriano y Riadi, 2018). Los mensajes enviados y recibidos están sincronizados entre el teléfono y la computadora, por lo que es posible verlos en ambos dispositivos. Por ende, todas las acciones que realiza el usuario en el teléfono se aplicarán también en WhatsApp Web y viceversa (Actoriano y Riadi, 2018).

En el contexto de la educación, WhatsApp ha provocado un amplio interés en la academia (Dahdal, 2020; Maphosa *et al.*, 2020; Sobaih *et al.*, 2020; Susilo y Sofiarini, 2021); algunas investigaciones se han centrado en su aplicación como plataforma electrónica informal de aprendizaje (Mpungose, 2020) y como herramienta

para compartir conferencias (Maphosa *et al.*, 2020), en su uso para conformar grupos (de Dahdal, 2020), en las habilidades de comunicación interpersonal en los estudiantes que la utilizan (Chan, Yong y Harmizi, 2020), entre otros aspectos.

Según lo revisado en la literatura, no existe la exploración del uso de WhatsApp con fines académicos desde la utilización directa en la computadora, es decir, WhatsApp Web. Sobaih *et al.* (2020) indican que el uso adecuado de las redes sociales podría promover una nueva era de presencia y aprendizaje social, así como una plataforma alternativa para fomentar el aprendizaje en línea. Por otro lado, Shim y Lee (2020) indican que hay un número limitado de estudios que exploran esta nueva enseñanza remota de emergencia producto de la covid-19.

A partir de lo anterior, este estudio busca responder la siguiente pregunta de investigación: ¿por qué los estudiantes universitarios aceptan y usan WhatsApp Web con fines académicos en la enseñanza remota de emergencia en tiempos de pandemia de la covid-19? De forma específica, el objetivo de esta investigación es explorar cuáles son los determinantes claves en la aceptación y uso de WhatsApp Web con fines académicos durante la enseñanza remota de emergencia.

Para responder a esta interrogante investigativa y alcanzar el objetivo planteado, se recolectaron datos por medio de una metodología cualitativa con entrevistas semiestructuradas aplicadas a catorce estudiantes universitarios de pregrado de distintas disciplinas. Los datos se analizaron con la teoría unificada de aceptación y uso de tecnología, conocida como UTAUT (por sus siglas en inglés: *unified theory of acceptance and use of technology*).

Venkatesh, Morris, Davis y Davis (2003) integraron ocho modelos de investigación de la aceptación de la tecnología de la información (TI), a partir de una revisión de la literatura. Al desarrollarlos y validarlos con la UTAUT destacaron las siguientes dimensiones: la “expectativa de desempeño”, que corresponde a la utilidad percibida de aceptar y

usar una TI –en este caso de aceptar y usar WhatsApp Web–; la “expectativa de esfuerzo”, que corresponde a la percepción de la facilidad del uso de WhatsApp Web; la “influencia social”, en relación con la percepción del usuario sobre la importancia que otras personas le atribuyen al uso de WhatsApp Web; así como las “condiciones facilitadoras”, la percepción del usuario que considera respecto a la existencia de un apoyo para el uso de WhatsApp Web a través de una infraestructura técnica y organizativa, la cual se mide principalmente en términos del conocimiento, recursos y disponibilidad de asesoramiento y equipo apropiado (Venkatesh *et al.*, 2003).

Esta investigación toma el marco conceptual de la UTAUT para explicar la aceptación y el uso de WhatsApp Web con fines académicos en los estudiantes de las IES en tiempos de la covid-19. A continuación, se presenta la metodología implementada en este estudio, después se muestran los resultados y las principales discusiones y, finalmente, las conclusiones de mayor relevancia.

## METODOLOGÍA

Debido a que es poco explorada la aceptación y la utilización de WhatsApp Web entre los estudiantes de las IES con fines académicos en tiempos de pandemia de la covid-19, este estudio adoptó un enfoque con metodología cualitativa para comprender este fenómeno (Corbin y Strauss, 2015).

Para responder a la pregunta de investigación planteada, los datos se obtuvieron a través de entrevistas semiestructuradas, desde la perspectiva de los estudiantes de las IES, las cuales fueron aplicadas solo a los estudiantes que utilizaron WhatsApp Web con fines académicos en 2020 durante la enseñanza remota de emergencia.

Las entrevistas se aplicaron por las dos autoras del estudio, lo que ayudó a tener una mayor comprensión de las respuestas que realizaron los participantes en esta investigación. El diseño del instrumento estuvo estructurado con preguntas

estandarizadas abiertas, lo que permitió un mayor lineamiento en la etapa de obtención de los datos.

En primer lugar, se plantearon preguntas sobre los antecedentes personales de los estudiantes entrevistados para conocer su edad, su carrera y la IES a la que pertenece. Luego, se realizó una introducción a los participantes entrevistados sobre la temática a discutir con preguntas como: ¿utilizaste WhatsApp Web con fines académicos para tus actividades durante 2020?, ¿cómo y para qué fines académicos usas WhatsApp Web?, y ¿puedes dar ejemplos específicos de estos usos?

Finalmente, se propusieron preguntas más específicas respecto a la aceptación y uso de WhatsApp Web con fines académicos en los estudiantes de las IES en tiempos de la covid-19 (Corbin y Strauss, 2015). Algunas de estas fueron: ¿de qué manera te resulta beneficioso usar WhatsApp Web?, ¿es fácil o difícil para ti usar WhatsApp Web?, ¿qué recursos tienes para usar WhatsApp Web?, ¿cuándo y por qué comenzaste a usar WhatsApp Web?, ¿alguien influyó en ti para que utilizaras WhatsApp Web?, y ¿consideras que existen otros factores que influyen en el uso WhatsApp Web?

Antes de la recolección final de los datos, se ejecutaron dos entrevistas a modo de prueba con el fin de verificar que los participantes comprendieran las interrogantes planteadas. Después de este procedimiento se perfeccionó el instrumento de recolección de los datos y se aplicó a los estudiantes de las IES. Las entrevistas a los participantes de la muestra se realizaron durante los meses de febrero y marzo de 2021, mediante contacto telefónico, reconocido como un método importante de recopilación de datos (Cohen, Manion y Morrison, 2007). De esta manera, se cumplieron con las medidas de restricción sanitaria de distanciamiento físico para evitar contagios de la covid-19.

La aplicación de las entrevistas comenzó al comunicar a cada estudiante de las IES la protección de su identidad y la grabación auditiva de estas por medio de un consentimiento informado. La duración fue de aproximadamente 37 minutos

cada una, después fueron transcritas textualmente, lo cual fue un paso crucial para analizar los datos (Cohen *et al.*, 2007).

Para la obtención de los participantes del estudio se empleó un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico, que incorporó entrevistas hasta que existiera información suficiente y se alcanzara el punto de saturación de los datos (Cohen *et al.*, 2007), que se alcanzó con el participante número 14, ya que no se obtuvieron datos adicionales para el análisis (Corbin y Strauss, 2015). Se recopiló información hasta tener la suficiente para crear una explicación teórica de lo que sucedía en este fenómeno de estudio (Cohen *et al.*, 2007). La tabla 1 presenta los datos de los participantes, repartidos equitativamente entre mujeres y hombres.

Mediante un análisis temático (AT) propuesto por Braun y Clarke (2006) se examinaron e interpretaron los datos recolectados en las entrevistas. Se adoptó este AT por ser un método flexible que proporciona copiosas descripciones de fenómenos educativos (Xu y Zammit, 2020); además, el AT puede utilizarse en la identificación, interpretación y descripción de “categorías” (temas) a partir de seis etapas que fueron aplicadas en este estudio. Los hallazgos de esta investigación se indican a continuación.

## RESULTADOS

Dentro de los datos recopilados respecto a la aceptación y el uso de WhatsApp Web con fines académicos por parte de los estudiantes de las IES en tiempos de enseñanza remota de emergencia, se identificó que todos los entrevistados en este estudio aceptan y usan esta herramienta para llevar a cabo sus estudios universitarios (ver tabla 2). Los datos obtenidos se analizaron por medio de la UTAUT y se estratificaron las categorías de expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social, condiciones facilitadoras y trabajo en equipo.

Tabla 1. Caracterización de la muestra

ESTUDIANTE	GÉNERO	EDAD	CARRERA	E/P	DE
E1	Mujer	26	Pedagogía en Matemáticas	Estatal	1:11:53
E2	Hombre	20	Periodismo	Privada	40:11
E3	Mujer	23	Periodismo	Privada	25:07
E4	Hombre	22	Diseño gráfico	Estatal	27:34
E5	Mujer	24	Diseño	Estatal	23:23
E6	Mujer	22	Diseño	Privada	45:53
E7	Hombre	20	Ingeniería civil	Privada	41:18
E8	Hombre	20	Ingeniería civil	Privada	28:33
E9	Mujer	20	Medicina veterinaria	Privada	37:00
E10	Mujer	25	Administración	Privada	47:30
E11	Hombre	19	Medicina	Estatal	39:42
E12	Mujer	19	Odontología	Privada	28:26
E13	Hombre	22	Ingeniería civil	Estatal	38:09
E14	Hombre	21	Periodismo	Privada	25:27

Nota: E/P: universidad estatal o privada; DE: duración de la entrevista.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Categorías de aceptación y uso de WhatsApp Web con fines académicos

CATEGORÍAS	N	%	CATEGORÍAS	N	%
<b>Desempeño (utilidad)</b>			No fueron influenciados	2	3
Rapidez	9	13	Total	9	13
Enviar información	7	10	<b>Condiciones facilitadoras</b>		
Almacenar información	2	3	Recursos tangibles e intangibles básicos	8	12
Alcance	2	3	Gratuidad de la <i>app</i>	3	4
Distracción	4	6	Total	11	16
Problemas técnicos	1	1	<b>Trabajo en equipo</b>		
Total	25	37	Comunicación	7	10
<b>Esfuerzo (facilidad)</b>			Formar equipos	4	6
Fácil	10	15	Organizar tareas	2	3
Total	10	15	Total	13	19
<b>Influencia social</b>			<b>Total de categorías</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
Influencia de familia, amigos y compañeros	7	10			

Fuente: elaboración propia, a partir de las entrevistas realizadas.

### Expectativa de desempeño (37%)

Dentro de la categoría de la expectativa de desempeño o beneficio de aceptar y utilizar WhatsApp Web con fines académicos, una de las subcategorías más indicada en el uso de esta aplicación es la rapidez, como se refleja en las siguientes citas de los estudiantes:

Lo necesité en un comienzo también, en una asignatura que tuvimos para enviar *links* de *papers* que había que leer, donde yo tenía que leer junto a un compañero para hacer un informe. A través del WhatsApp Web fue más rápido porque, de hecho, estábamos justo a la hora límite en que teníamos que entregar un trabajo. Fue una cosa de última hora (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

Sí, para los trabajos y cosas así, para mandar las cosas, es más rápido WhatsApp Web [...], ya que estabas todo el rato con el computador era fácil verlo ahí, era más cómodo; para descargar archivos lo hacías al momento, no tenías que mandarlo al correo o hacer otra cosa, era más instantáneo (Estudiante 7, comunicación personal, marzo 2021).

Yo creo que lo más positivo que tiene [WhatsApp Web] es la inmediatez respecto a otras plataformas; por ejemplo, para Drive se necesita un *mail* y una cla-

Otro de los motivos indicados por lo que se considera útil WhatsApp Web en el desempeño académico de los estudiantes es por enviar y recibir archivos o ligas de la clase a la cual tenían que asistir

ve, a veces te pide cambiar la contraseña porque no te acuerdas de la que tenías. En cambio, en WhatsApp utilizas tu número de teléfono, y cuando te conectas del computador, pones el código QR y listo, no es tanto atado. Eso sería lo positivo, la inmediatez y los contactos ya listos. Estamos acostumbrados porque todos usamos el celular (Estudiante 14, comunicación personal, marzo 2021).

Como parte de la utilidad otorgada a WhatsApp Web se identifica el almacenar archivos, lo que se evidencia en las siguientes citas:

No le veo desventajas, la verdad. La ventaja es almacenar información, comunicarse, compartir fotos, compartir documentos. Creo que es súper necesario y también facilita mucho la vida universitaria (Estudiante 3, comunicación personal, febrero 2021).

En el sentido de enviar cosas sí [ayuda], sobre todo para guardarlas. Tengo un chat personal y ahí me enviaba algunos trabajos y los guardaba como respaldo en caso que no quedaran guardados en el computador. En ese sentido, sí lo utilicé (Estudiante 6, comunicación personal, febrero 2021).

Otro de los motivos indicados por lo que se considera útil WhatsApp Web en el desempeño académico de los estudiantes es en el envío de información, por ejemplo, enviar y recibir archivos o ligas de la clase a la cual tenían que asistir, como se indican a continuación:

Como no estaba la lista de los *links* que tenían que enviar semanalmente para las clases en Zoom, tuve que pedirle a mi delegada que por favor me enviara los *links* semanalmente. Entonces, justo antes de clases me los enviaba y ahí yo utilizaba WhatsApp Web, porque si yo lo abría desde mi celular, tenía que ver la clase por ahí mismo, pero yo no estaba trabajando con mi celular, estaba trabajando con mi *notebook*. Para que llegara al *notebook* tenía que utilizar WhatsApp Web, hacer clic y que se abriera la plataforma de Zoom. Por eso en un comienzo fue

súper útil (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

Cuando empecé a descargar los archivos, a veces en los grupos enviaban cosas, antes encontraba innecesario abrir el computador si lo tenía en el teléfono. Por ejemplo ahora, si mandan un archivo que es pesado, algún PowerPoint o Word, entonces yo lo descargo del computador y todo queda más ordenado. Así no tengo que descargarlo al teléfono y luego enviármelo por correo, para después abrirlo en el computador y descargarlo. Es mucho enredo (Estudiante 7, comunicación personal, marzo 2021).

[Utilizo WhatsApp Web] para mandar archivos, porque era una pérdida de tiempo estar enviando tantos archivos de un teléfono a otro y es más molesto. En cambio, por el computador no (Estudiante 11, comunicación personal, marzo 2021).

Además, se indica la utilidad del alcance. La facilidad para comunicarse con muchas personas a través de WhatsApp Web se refleja en los ejemplos narrados por los entrevistados:

El tema de WhatsApp Web se utiliza porque todos lo tenemos, entonces había un alcance de hablarles a todas las personas que yo quisiera, todos contaban con esa plataforma, tanto profesores como compañeros. En cambio, si yo quería comunicarme mediante otra plataforma, había personas que no la tenían y eso hacía que la comunicación se retrasara (Estudiante 13, comunicación personal, marzo 2021).

Es una plataforma como un correo instantáneo, tienes a todos los contactos de tu celular, entonces por cualquier cosa tú les hablas y les puedes mandar incluso textos de información. Siento que, en ese sentido, es muy útil (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

No obstante, emplear Whatsapp Web para fines académicos también tiene sus inconvenientes, como la distracción que puede generar su uso

No obstante, emplear  
Whatsapp Web para  
fines académicos también  
tiene sus inconvenientes,  
como la distracción que  
puede generar su uso o la  
desorganización

o la desorganización. Los participantes indican al respecto:

Yo justamente no lo necesitaba porque sabía que me distraía. Sabía que teniendo el WhatsApp Web abierto podía hablar con cualquier persona y no me iba a enfocar en hacer mis cosas. Tiendes a distraerte al tener a todos tus contactos ahí, como te están hablando personas mientras estás trabajando con alguien más, vas a estar conectado. Entonces, quizás alguno te diga que por qué no le estás respondiendo estando conectado, pero tú estás trabajando. A mí me distrae, yo prefiero hablar lo justo y necesario, enviar un audio y dejar todo claro, o hacer el trabajo a través de videollamada, pero no usar el WhatsApp Web. Siento que es una herramienta que distrae mucho (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

Había problemas cuando, junto con otras compañeras, realizábamos trabajos y teníamos que mandarlos. El tema de organizarnos era un poco tedioso, algunas [personas] no responden al momento, respondían después; ahí se generaba un poco de desorden (Estudiante 6, comunicación personal, febrero 2021).

También reportaron problemas técnicos cuando se cae la plataforma, como lo indica un entrevistado:

Sin embargo, algunos entrevistados indicaron que no fueron influenciados por otros para usar WhatsApp Web con fines académicos, que su utilización fue por su propia motivación

Lo negativo es que [WhatsApp] pertenece a Facebook, entonces a veces se caen las plataformas. El otro día se cayó Facebook y WhatsApp, entonces, si tenemos documentos ahí, no podemos hacer mucho (Estudiante 14, comunicación personal, marzo 2021).

#### *Expectativa de esfuerzo (15%)*

Otra de las dimensiones relevantes en la UTAUT es la expectativa de esfuerzo. Dentro de esta, la subcategoría mencionada con más frecuencia fue la facilidad del uso de WhatsApp Web. En su mayoría, los entrevistados indican que les resulta fácil aceptar y utilizar la aplicación desde la computadora, lo que puede observarse en las siguientes citas:

La primera vez no sabía cómo entrar [a WhatsApp Web] porque antes no lo había necesitado, pero es solo escanear el código QR y listo. Es fácil utilizarlo, es simple, lo mismo que el teléfono, no es nada complicado; pones WhatsApp Web y aparece (Estudiante 7, comunicación personal, marzo 2021).

Yo diría que [su uso es] fácil, no requiere mayor esfuerzo [...]. Es más sencillo, se pueden enviar audios, documentos, fotos, videos. Está todo a la mano (Estudiante 9, comunicación personal, marzo 2021).

Fácil [de usar], porque ya estamos acostumbrados al WhatsApp del teléfono, y el WhatsApp Web es prácticamente lo mismo. Uno está acostumbrado a eso, ya lo conoce (Estudiante 12, comunicación personal, marzo 2021).

Yo considero que es fácil usar WhatsApp Web con fines académicos [...]. Es mucho más fácil arrastrar los documentos al chat que descargarlos desde el celular. Se hace todo más práctico que desde el celular (Estudiante 13, comunicación personal, marzo 2021).

#### *Influencia social (13%)*

La influencia social es otra dimensión en la teoría UTAUT. Dentro de esta variable se encuentra la relación de cómo afectan los demás en la aceptación y uso de WhatsApp Web. Algunos participantes indican que la influencia de familiares, amistades y compañeros es determinante en el empleo de esta herramienta de comunicación, lo que se ve reflejado en los siguientes entrevistados:

Una prima utilizaba esta herramienta [...]. A mí me enseñó cómo usarla, que era mucho más rápido, por ahí me informé (Estudiante 6, comunicación personal, febrero 2021).

Yo veía que mi hermano mayor lo utilizaba mucho y no entendía por qué. Luego me di cuenta que a mí también me servía (Estudiante 7, comunicación personal, marzo 2021).

Sí, en el grupo de la generación que tenemos, ahí hablamos sobre la utilización de WhatsApp y correos, ahí empecé a usar WhatsApp Web (Estudiante 8, comunicación personal, marzo 2021).

Sin embargo, algunos entrevistados indicaron que no fueron influenciados por otros para usar WhatsApp Web con fines académicos, que su empleo fue por su propia motivación. Así lo podemos ver en las siguientes citas:

Yo he sabido que muchos compañeros lo utilizan, pero no ha influido en que yo lo use porque desde el comienzo lo exploré y me di cuenta de las utilidades que tenía (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

Lo encontré bueno, no hubo alguien que me haya dicho que pusiera WhatsApp Web, me di cuenta por medio de un anuncio que lo podía usar en el computador, desde ahí lo empecé a usar (Estudiante 13, comunicación personal, marzo 2021).

### *Condiciones facilitadoras (16%)*

Con respecto a los recursos que se necesitan para utilizar la aplicación de WhatsApp Web, se percibe que no son distintas a las que se emplean habitualmente para estudiar. Esto lo confirman los estudiantes:

Debes tener los recursos, tener un computador sí o sí [...]. Obviamente debes tener conexión a internet, también con tu celular, si tu celular está descargado (sin batería), el WhatsApp Web no funciona. Al final, siempre tienes que estar pendiente de que tu computador esté cargado, listo para usarlo. Yo creo que eso sería: la conexión a internet y que sea buena, porque debes tener conectado el celular y a la vez el computador, los dos con una buena conexión (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

Yo tengo los recursos para utilizar WhatsApp Web. Fue fácil para mí utilizarlo y acceder a él [...]. Accedía desde mi computador personal, así que no tenía costo ni requería demasiado esfuerzo; siento que es de fácil acceso (Estudiante 10, comunicación personal, marzo 2021).

Al igual que otras plataformas, necesitas internet y el desempeño depende de eso. No encuentro complejo el acceso, no se necesitan muchos recursos (internet, celular y computador), lo mismo que para utilizar otras plataformas (Estudiante 14, comunicación personal, marzo 2021).

Asimismo, dejan claro que la aplicación es gratuita:

Además de lo que te había dicho, quizás el hecho de ser gratis –no sé si para otros sistemas operativos les cobran–, pero yo que tengo iPhone no he recibido ningún costo por usarlo. Al menos para mí es gratis y a través del computador también, no me han cobrado nada. Eso me beneficia. Las personas que me rodean también utilizan iPhone. Eso podría decir, que es gratis (Estudiante 1, comunicación personal, febrero 2021).

[Recursos] económicos creo que no se necesitan, es una aplicación a la que todos pueden acceder, es gratuita (Estudiante 6, comunicación personal, febrero 2021).

### *Trabajo en equipo (19%)*

Una dimensión nueva identificada en este estudio para la UTAUT es el trabajo en equipo. Los estudiantes lo utilizaban para sociabilizar con sus compañeros, para formar equipos de trabajo y comunicarse. En la formación de equipo podemos visualizar los siguientes ejemplos:

Sí, [la utilizo] para fines académicos, para hacer grupos (Estudiante 3, comunicación personal, febrero 2021).

Con respecto a los recursos que se necesitan para utilizar la aplicación de WhatsApp Web, se percibe que no son distintas a las que se emplean habitualmente para estudiar

Principalmente lo utilicé para grupos. Todo el año los profesores formaban equipos y no podíamos escoger a las personas para realizar los trabajos. Entonces lo más fácil era preguntar por el grupo de WhatsApp donde estaban todos. Los profesores nos mandaban una nómina de los grupos y teníamos que empezar a buscar quién era quién. Éramos tantos que no todos nos conocíamos, así íbamos consultando y, a partir de eso, formábamos grupos [...]. Por ahí era la comunicación, ahí nos conectábamos para realizar los trabajos (Estudiante 9, comunicación personal, marzo 2021).

WhatsApp Web es una herramienta tecnológica para organizar tareas con fines académicos, como se indica a continuación:

[La empleamos] para organizarnos como grupo, para hacer un trabajo y guardar información (Estudiante 3, comunicación personal, febrero 2021).

Yo me quedaba a cargo de organizar las cosas, hablar por los grupos. En general, a mí me sirvió para darme más organización el usar estas plataformas y de buena manera, para crecer en eso [...]. Sí, yo siento que sirve mucho utilizarlo porque, como te decía, te da mayor organización (Estudiante 10, comunicación personal, marzo 2021).

“Tener el WhatsApp en el computador hace que, de alguna manera, en el tema académico, tengas comunicación con tu grupo de trabajo y te enfoques en un solo dispositivo para ir avanzando”

Finalmente, se encuentra la comunicación para alcanzar el trabajo en equipo, como se afirma en las siguientes citas:

Sí, sobre todo cuando trabajábamos en grupo nos enviábamos materiales: PDF, videos, imágenes de laboratorio, y quería verlas en el computador porque, obviamente, se ve más claro [...]. Usaba WhatsApp Web para descargar los archivos, o también para mandar archivos a mis compañeros, cuando nos teníamos que enviar trabajos, para no estar pasando por cable USB del computador al teléfono (Estudiante 11, comunicación personal, marzo 2021).

Sí, [lo usaba] cuando estaba en trabajos grupales, cuando nos juntábamos a hacer informes. Para no enviar las cosas por Gmail, abría al momento el computador y las mandaba por WhatsApp Web (Estudiante 12, comunicación personal, marzo 2021).

Tener el WhatsApp en el computador hace que, de alguna manera, en el tema académico, tengas comunicación con tu grupo de trabajo y te enfoques en un solo dispositivo para ir avanzando con el trabajo, como si estuviéramos hablando: dividir la pantalla, tener en un lado el trabajo y en el otro sociabilizar con mis compañeros para ver qué agregamos o quitamos del trabajo [...]. Por el mismo tema de la comunicación, que era importante mantenerla con mis compañeros y con los grupos de curso, [fue] beneficioso mantener activa la comunicación al desarrollar un trabajo, incluso te mantenías comunicado con todos los integrantes del curso. Si había alguna duda con el trabajo o con el tema a desarrollar, estaban todos los compañeros dispuestos a ayudar [...]. Compartíamos información, hacíamos llamadas grupales, para eso [la utilizamos], para comunicarnos (Estudiante 13, comunicación personal, marzo 2021).

## DISCUSIÓN

En esta investigación, se identifica que el uso de WhatsApp Web fue alto, al igual que el estudio

de Maphosa *et al.* (2020), donde el empleo de WhatsApp fue moderadamente alto. Todos los entrevistados aceptaron y usaron WhatsApp Web con fines académicos; sin embargo, dos participantes lo usaban para actividades concretas (por ejemplo, para el envío de información), sin mayor uso de esta red social para la enseñanza-aprendizaje.

Al seguir las dimensiones del marco teórico de la UTAUT, en la expectativa de desempeño (37%), los estudiantes indicaron que WhatsApp Web los ayudó en su desempeño de aprendizaje, la consideran como la red social que les permite mejorar sus fines académicos. Las subcategorías que se destacan son la rapidez (13%), el almacenamiento de información (3%), el envío de información (10%) y el alcance de WhatsApp Web (3%). Esto se encuentra en línea con el estudio de Maphosa *et al.* (2020), donde los estudiantes estuvieron de acuerdo en que WhatsApp los ayudó a mejorar, los motivó e involucró en su aprendizaje, les ofreció la oportunidad de aprender durante el confinamiento y la pandemia de la covid-19. Además, en el estudio de Barry, Murphy y Drew (2015) se encontró que el uso de WhatsApp mejoró la participación de los estudiantes, lo que llevó a obtener mejores resultados de aprendizaje.

Adicionalmente en los hallazgos de Bansal y Joshi (2014) y Plana *et al.* (2013), se observa que los estudiantes estuvieron de acuerdo en que WhatsApp aumentaba su motivación y disposición para aprender. Con respecto a la subcategoría alcance (3%), es similar al estudio de Kushwaha y Jhawar (2018), quienes señalaron que WhatsApp tuvo un impacto positivo en el aprendizaje, ya que proporcionó contenido multimedia accesible para los estudiantes en cualquier momento y lugar; al igual que en Andujar (2016) y Gon y Rawekar (2017), quienes indican que WhatsApp permite a los estudiantes obtener recursos en cualquier lugar, momento y de manera independiente. No obstante, esta dimensión presenta desventajas como las subcategorías encontradas de distracción (6%) y problemas técnicos (1%) en la

## Los estudiantes indicaron que WhatsApp Web los ayudó en su desempeño de aprendizaje, como la red social que les permitía mejorar sus fines académicos

aceptación y el uso de WhatsApp Web con fines académicos.

La distracción de los mensajes recibidos en la red social concuerda con el análisis de Maphosa *et al.* (2020), donde 65% de los estudiantes notó alguna desventaja técnica relacionada con la inundación de mensajes, lo que es similar a los hallazgos de Gon y Rawekar (2017). Adicionalmente, Veytia *et al.* (2020) también se refieren a las distracciones que genera la aplicación; incluso Rubio-Romero y Lamo (2015) indican que hay un incremento de distractores con este recurso tecnológico al ejecutar alguna tarea. En sintonía con Veytia *et al.* (2020) y Gon y Rawekar (2017), se observó que el uso de WhatsApp en teléfonos inteligentes provocó fatiga visual, inundación de mensajes y la carga de realizar un seguimiento de estos. Así, la red social puede ocasionar efectos no esperados, lo que la puede convertir en un obstáculo más que en un colaborador del aprendizaje.

La segunda dimensión corresponde a la expectativa del esfuerzo (15%), se refiere a la aceptación de cualquier tecnología que depende de su facilidad de uso. Todos los participantes coincidieron en que WhatsApp Web era conveniente y fácil de usar. Además, se encuentran de acuerdo que esta red social no requiere mayor esfuerzo adicional por medio de la computadora con fines académicos en un contexto de enseñanza remota de emergencia, ya que es lo mismo que utilizarlo en el teléfono inteligente. Estos hallazgos concuerdan con el estudio

de Maphosa *et al.* (2020) sobre el WhatsApp en un contexto de la covid-19, donde los usuarios lo consideran fácil, simple, de menor esfuerzo y que requiere poca o ninguna formación. Ahad y Lim (2014) también confirmaron que la popularidad de WhatsApp se debió a su bajo costo, facilidad de uso y mensajería instantánea ilimitada. Mistar y Embi (2016) señalaron que una vez que una persona tiene un teléfono inteligente con acceso a internet, usar WhatsApp es una operación simple que no requiere un esfuerzo significativo. Esto fue corroborado por Church y De Oliveira (2013), quienes mencionaron que WhatsApp era simple, accesible, eficiente y barato en comparación con otras herramientas que pueden apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de la gratuidad y la comodidad que otorga este recurso tecnológico (Fondevila-Gascón, Marqués-Pascual, Mir-Bernal y Polo-López, 2019; Fondevila-Gascón, Mir y Polo, 2018).

En cuanto a la dimensión de la influencia social, 60% de los entrevistados señaló que empleaban WhatsApp Web debido a que otras personas influyeron en ellos para que lo usaran en la pandemia; sin embargo, algunos estudiantes ya habían utilizado WhatsApp Web antes. La subcategoría de influencia de familia, amigos y compañeros (10%) en el uso y aceptación de WhatsApp Web coincide con lo expresado por Maphosa *et al.* (2020), quienes indican que esta aplicación es utilizada ampliamente entre los estudiantes.

La dimensión de condiciones facilitadoras (16%) se relaciona con propiciar las condiciones de la aceptación y uso de esta red social, así como los estudios anteriores en el contexto de WhatsApp. Las subcategorías identificadas en este estudio fueron los recursos tangibles e intangibles básicos (12%) así como la gratuidad de la app (4%). Los estudiantes coincidieron en que WhatsApp Web es un medio con fines académicos de bajo costo, lo que concuerda con los resultados de Maphosa *et al.* (2020) y Bouhnik y Deshen (2014), quienes establecieron que la gratuidad, la simplicidad y la privacidad fueron los

principales impulsores de la aceptación de esta aplicación.

Finalmente, con respecto a la dimensión de trabajo en equipo (19%), los estudiantes identificaron las subcategorías de comunicación (10%), formar equipos (6%) y organizar tareas (3%); los resultados de esta dimensión coinciden con el estudio de Chan *et al.* (2020), que muestran que el uso de WhatsApp fomenta las habilidades de comunicación interpersonal entre los estudiantes. Asimismo, Veytia *et al.* (2020) indican que WhatsApp es un recurso tecnológico educacional que sirve de apoyo, fomenta el desarrollo de la creatividad y autonomía en la conformación y organización de grupos de trabajo. Esto fortalece el intercambio de información, la relación y la comunicación entre pares, en la generación de redes de ayuda entre los estudiantes de las IES.

Además, Bouhnik y Deshen (2014) concluyen en su estudio que WhatsApp crea una atmósfera que apoya la interacción, la colaboración entre pares y el intercambio de contenido. Ali (2017) también indica que esta red social, desde la perspectiva de los teléfonos inteligentes, permite conectar con los compañeros y aprender de forma colaborativa en cualquier momento. Así también, Gómez y Shafirova (2016), Comas-Quinn, De los Arcos y Mardomingo (2012) y Palacios (2020) confirman que WhatsApp favorece el aprendizaje colaborativo, así como diferentes formas de interacción y participación social, además de que se pueden establecer distintos roles entre los participantes de un grupo (Gómez y Shafirova, 2016).

## CONCLUSIONES

Este estudio demostró que WhatsApp Web es útil para fines académicos y que, en un contexto de pandemia, es beneficioso. Los resultados revelaron que la expectativa de desempeño (utilidad) de la plataforma fue la categoría más destacada, la cual facilita la aceptación de WhatsApp Web en actividades educativas. Las percepciones positivas

de los estudiantes sugieren que es una red social rápida y fácil de usar, que no requiere de un gran equipamiento más de allá de lo que habitualmente utiliza un estudiante de educación superior; incluso valoran que sea una red social gratuita. Al compararla con otros medios, sienten que es más eficiente.

Además, los hallazgos de este estudio revelaron que WhatsApp Web apoyó el aprendizaje durante la pandemia de la covid-19, lo cual se identificó en la nueva categoría de trabajo en equipo que se incorporó al modelo UTAUT. Esta categoría indica que este recurso tecnológico proporciona importancia a la comunicación entre los estudiantes durante la enseñanza remota de emergencia. También se confirma que utilizar esta red social desde la computadora facilita la organización de las tareas y la formación de equipos de trabajo entre los estudiantes en las IES.

La aceptación y el uso de WhatsApp Web para fines académicos entre los estudiantes de las IES no se encuentra exenta de desventajas. Por ejemplo, en la expectativa de desempeño, la distracción que esta aplicación puede ocasionar es considerada como una característica negativa, así como los problemas técnicos que se pueden evidenciar (como en cualquier otra red social).

Esta investigación posee limitaciones como la muestra no probabilística y acotada de catorce participantes, pero sienta las bases para futuras investigaciones que podrían analizar cuantitativamente y corroborar estadísticamente estos hallazgos, de manera que se pueda obtener una evidencia más concluyente y generalizable.

Por último, este trabajo proporciona evidencia para que las instituciones de educación superior consideren WhatsApp Web como una red social rápida, de fácil uso y que permite potenciar el trabajo en equipo. Así, esta aplicación utilizada desde las computadoras podría dejar de ser considerada solo una red social informal con fines académicos, lo que brinda más importancia y provecho en un contexto educativo; además, aporta a la comunicación académica formal y en

el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes en las IES. *a*

## REFERENCIAS

- Actoriano, B. & Riadi, I. (2018). Forensic Investigation on WhatsApp Web Using Framework Integrated Digital Forensic Investigation Framework Version 2. *International Journal of Cyber-Security and Digital Forensics (IJCSDF)*, 7, pp. 410-419. <https://bit.ly/3zmR90d>
- Ahad, A. D. & Lim, S. M. (2014). Convenience or nuisance?: The 'WhatsApp' dilemma. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 155, pp. 189-196. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.278>
- Ali Ta'amneh, A. (2017). The Effect of Using WhatsApp Messenger in Learning English Language among University Students. *International Research in Education*, 5(1), pp. 143-151. <https://doi.org/10.5296/ire.v5i1.10801>
- Andujar, A. (2016). Benefits of mobile instant messaging to develop ESL writing. *System*, 62, pp. 63-76. <https://doi.org/10.1016/j.system.2016.07.004>
- Bansal, T. & Joshi, D. (2014). A Study of Students' Experiences of Mobile Learning. *Global Journal of Human-Social Science*, 14(4), pp. 91-102.
- Barry, S.; Murphy, K. & Drew, S. (2015). From deconstructive misalignment to constructive alignment: exploring student uses of mobile technologies in university classrooms. *Computers & Education*, 81, pp. 202-210. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.10.014>
- Bouhnik, D. & Dshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, pp. 217-231. <https://doi.org/10.28945/2051>
- Bozkurt, A. & Sharma, R. C. (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to Coronavirus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), pp. 1-6. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3778083>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, pp. 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Chan, T. J.; Yong, W. K. & Harmizi, A. (2020). Usage of WhatsApp and interpersonal communication skills among private university students. *Journal of Arts & Social Sciences*, 3(2), pp. 15-25. <https://bit.ly/3zmR90d>

- Church, K. & De Oliveira, R. (2013). What's up with WhatsApp?: Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS. *Proceedings of the 15th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services* (pp. 352-361). ACM. <https://doi.org/10.1145/2493190.2493225>
- Cohen, L.; Manion, L. & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York: Routledge.
- Comas-Quinn, A.; De los Arcos, B. & Mardomingo, R. (2012). Virtual learning environments (VLEs) for distance language learning: Shifting tutor roles in a contested space for Interaction. *Computer Assisted Language Learning*, 25(2), pp. 129-143. <http://oro.open.ac.uk/31505/>
- Corbin, J. & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Cremades, R.; Maqueda Cuenca, E. y Onieva, J. (2016). Posibilidades didácticas de la escritura digital ubicua en la aplicación de WhatsApp Messenger. *Revista Letral*, 16, pp. 106-120. <https://doi.org/10.30827/rl.v0i16.4932>
- Dahdal, S. (2020). Using the WhatsApp social media application for active learning. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(2), pp. 239-249. <https://doi.org/10.1177/0047239520928307>
- Fondevila-Gascón, J. F.; Marqués-Pascual, J.; Mir-Bernal, P. y Polo-López, M. (2019). Usos del WhatsApp en el estudiante universitario español. Pros y contras. *Revista Latina de Comunicación Social*, 74, pp. 308-324. <http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2019-1332>
- Fondevila-Gascón, J. F.; Mir Bernal, P. y Polo López, M. (2018). Aplicaciones educativas y publicitarias de WhatsApp: el caso de la universidad. En C. Martorell y C. Serra Folch (coords.), *La comunicación publicitaria en la era post-google*. España: Egregius Ediciones.
- García-Peñalvo, F. J.; Corell, A.; Abella-García, V. y Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la covid-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21. <https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- Gómez, D. S. y Shafirova, L. (2016). Conversación en WhatsApp: aprendizaje y colaboración en lengua franca. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 9(4), pp. 23-40. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/jtl3.669>
- Gon, S. & Rawekar, A. (2017). Effectivity of E-Learning through Whatsapp as a Teaching Learning Tool. *MVP Journal of Medical Sciences*, 4(1), pp. 19-25. <https://doi.org/10.18311/mvpjms/0/v0/i0/8454>
- Guiñez-Cabrera, N.; Jeldes-Delgado, F.; Ganga-Contreras, F. y Mansilla-Obando, K. (2021). Satisfacción e insatisfacción en los docentes con cargos administrativos de instituciones de educación superior: Un estudio exploratorio en tiempos de covid-19. *Interciencia*, 46(7/8), pp. 324-331. <https://bit.ly/39kfaKo>
- Kushwaha, S. & Jhavar, N. (2018). Role of Whatsapp as a Teaching Aid to Enhance Learning Capabilities of Management Students. *Ushus-Journal of Business Management*, 17(1), pp. 43-51. <https://doi.org/10.12725/ujbm.42.4>
- López Álvarez, D. M. y Castro Aguilar, G. F. (2019). Análisis sobre el uso de WhatsApp en el entorno universitario. Caso de estudiantes universidad ecuatoriana. *Res Non Verba*, 9(2), pp. 1-9. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.215>
- Manca, S. (2020). Snapping, pinning, liking or texting: Investigating social media in higher education beyond Facebook. *The Internet and Higher Education*, 44, 100707. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2019.100707>
- Maphosa, V.; Dube, B. & Jita, T. (2020). A UTAUT evaluation of WhatsApp as a tool for lecture delivery during the covid-19 lockdown at a Zimbabwean University. *International Journal of Higher Education*, 9(5), pp. 84-93. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n5p84>
- Mistar, B. I. & Embi, A. (2016). Students' perception on the use of WhatsApp as a learning tool in ESL classroom. *Journal of Education and Social Sciences*, 4, pp. 96-104. <https://bit.ly/3nEgLn3>
- Mpungose, C. B. (2020). Is Moodle or WhatsApp the preferred e-learning platform at a South African university? First-year students' experiences. *Education and Information Technologies*, 25(2), pp. 927-941. <https://doi.org/10.1007/s10639-019-10005-5>
- Palacios, B. P. (2020). Procedimientos formativos innovadores para la promoción del aprendizaje colaborativo basados en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. *ReHuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 5(1), pp. 60-68. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v5i1.2255>
- Plana, M. G.-C.; Escofet, M. I.; Figueras, I. T.; Gimeno, A.; Appel, C. & Hopkins, J. (2013). Improving learners reading skills through instant short messages: A sample study using WhatsApp. *4th World-CALL Conference* (pp. 80-84). Glasgow.
- Rubio-Romero, J. y Lamo de Espinosa, M. P. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *ICONO*, 14, 13(2), pp. 73-94. <http://dx.doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>

- Shim, T. E. & Lee, S. Y. (2020). College students' experience of emergency remote teaching due to covid-19. *Children and Youth Services Review*, 199, 105578. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105578>
- Sobaih, A. E. E. & Moustafa, M. A. (2016). Speaking the Same Language: The Value of Social Networking Sites for Hospitality and Tourism Higher Education in Egypt. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28, pp. 21-31. <https://doi.org/10.1080/10963758.2015.1127169>
- Sobaih, A. E. E.; Hasanein, A. M. & Elnasr, A. E. A. (2020). Responses to covid-19 in higher education: Social media usage for sustaining formal academic communication in developing countries. *Sustainability (Switzerland)*, 12(16), 6520. <https://doi.org/10.3390/su12166520>
- Susilo, A. & Sofiarini, A. (2021). Use of WhatsApp Group as Learning Media in Higher Education During the covid-19 Pandemic. *Edu-nesia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2(2), pp. 400-410. <https://doi.org/10.51276/edu.v2i2.139>
- Venkatesh, V.; Morris, M. G.; Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), pp. 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Veytia Bucheli, M. G. y Bastidas Terán, F. A. (2020). WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios. *Apertura*, 12(2), pp. 74-93. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v12n2.1911>
- Xu, W. & Zammit, K. (2020). Applying thematic analysis to education: A hybrid approach to interpreting data in practitioner research. *International Journal of Qualitative Methods*, 19. <https://doi.org/10.1177/1609406920918810>
- Yeboah, J. & Ewur, G. D. (2014). The impact of WhatsApp Messenger usage on students' performance in tertiary institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), pp. 157-164. <https://bit.ly/395QrcX>
- Zubillaga, A. y Gortázar, L. (2020). *Covid-19 y educación: problemas, respuestas y escenarios. Documento técnico de análisis de la situación educativa derivada de la emergencia sanitaria*. Madrid, España: Fundación COTEC para la Innovación. <https://bit.ly/2SF1PYr>

Este artículo es de acceso abierto. Los usuarios pueden leer, descargar, distribuir, imprimir y enlazar al texto completo, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente.

### CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Guíñez-Cabrera, Nataly Andrea y Mansilla-Obando, Katherine. (2021). WhatsApp Web con fines académicos en tiempos de la covid-19. *Apertura*, 13(2), pp. 54-69. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v13n2.2084>