

**IMPACTO DEL WHATSAPP COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA  
TRABAJO COLABORATIVO EN EL CURSO DE CONTABILIDAD  
EMPRESARIAL DEL ICSA**

**GISSELL ANDREA VILLEGAS POSADA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**

**ESCUELA DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**MEDELLIN**

**2021**

**IMPACTO DEL WHATSAPP COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA  
TRABAJO COLABORATIVO EN EL CURSO DE CONTABILIDAD  
EMPRESARIAL DEL ICSA**

**GISSELL ANDREA VILLEGAS POSADA**

**Trabajo de grado para optar por el título de Maestría en Educación**

**Asesor**

**Martha Eugenia Jiménez Salas**

**Magister en Tecnología Educativa y Medios Innovadores para la Educación**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**

**ESCUELA DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**MEDELLIN 2021**

**25 de mayo de 2021**

“Declaro que este trabajo de grado no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad”. Art. 92, párrafo, Régimen Estudiantil de Formación Avanzada.

A handwritten signature in black ink, reading "Gisela Fillegas P." with a horizontal line underneath the text.

Firma del autor (es)

## **Dedicatoria**

Este proyecto de grado es dedicado a mis padres Yaneth Posada y Luis Villegas, quienes, con mucho trabajo y sacrificio, lograron apoyarme en este proceso de formación. Es un orgullo y privilegio haber llegado hasta este punto y eso es gracias a su confianza y deseo de crecimiento profesional para mí.

A si mismo a mi pareja Carlos Miguel Ventura quien estuvo de manera incondicional apoyándome con mucho amor a lo largo de esta etapa tan importante en mi vida profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios, quien me dio vida, salud, dedicación y amor por mi quehacer docente, para poder llevar a cabo esta investigación cumpliendo con uno de los sueños más deseados, obtener el título de magister.

De manera muy especial a mis alumnos de contabilidad empresarial, ya que siempre estuvieron con la mejor actitud y disposición, logrando hacer posible este proyecto. Del mismo modo a la Institución Centro de Sistemas Avanzados por darme la confianza y facilitarme el camino con su apoyo.

A mi tutora Martha Jiménez Salas por su excelente acompañamiento, paciencia y sobre todo por cada una de sus recomendaciones llenas de mucho profesionalismo que me guiaron y me condujeron al éxito.

Finalmente, al cuerpo docente de la Facultad que me acompañó ya que gracias a sus conocimientos fue muy significativo el aprendizaje adquirido.

## Tabla de Contenido

<a href="#">Capítulo I. Problema de Investigación</a> .....	12
<a href="#">1.1. Identificación temática</a> .....	12
<a href="#">1.1.1. Tecnologías de la comunicación</a> .....	12
<a href="#">1.1.2. Redes sociales digitales</a> .....	14
<a href="#">1.2. Planteamiento del problema</a> .....	16
<a href="#">1.3. Justificación</a> .....	23
<a href="#">1.4. Pregunta de investigación</a> .....	25
<a href="#">1.5. Objetivos</a> .....	26
<a href="#">1.5.1. Objetivo general</a> .....	26
<a href="#">1.5.2. Objetivos específicos</a> .....	26
<a href="#">Capítulo 2. Marcoreferencial</a> .....	27
<a href="#">2.1. Estado de la cuestión</a> .....	27
<a href="#">2.1.1. Ámbito internacional</a> .....	27
<a href="#">2.1.2. Ámbito nacional</a> .....	31
<a href="#">2.1.3. Ámbito local</a> .....	33
<a href="#">Capítulo 3. Marco Conceptual</a> .....	35
<a href="#">3.1. Redes sociales</a> .....	35
<a href="#">3.2. Redes sociales en la educación</a> .....	35
<a href="#">3.3. WhatsApp</a> .....	37
<a href="#">3.4. Trabajo colaborativo</a> .....	38
<a href="#">Capítulo 4. Resultados y análisis</a> .....	44
<a href="#">4.1. Contexto</a> .....	44
<a href="#">4.1.1. Misión</a> .....	44
<a href="#">4.1.2. Visión</a> .....	45
<a href="#">4.2. Metodología</a> .....	45
<a href="#">4.2.1. Población</a> .....	45
<a href="#">4.2.2. Muestra</a> .....	46
<a href="#">4.3. Proyecto de investigación aplicada</a> .....	46

<a href="#">4.3.1. Supuesto de acción</a> .....	46
<a href="#">4.3.2. Supuesto del investigaor</a> .....	46
<a href="#">4.3.3. Diseño de la estrategia</a> .....	46
<a href="#">4.4. Presentación de los resultados obtenidos</a> .....	51
<a href="#">4.4.1. Encuestas</a> .....	51
<a href="#">4.5. Interpretación de los resultados</a> .....	56
<a href="#">4.6. Factores facilitadores y obstaculizadores de la experiencia de la aplicación</a> .	58
<a href="#">4.6.1. Factores facilitadores</a> .....	58
<a href="#">4.6.2. Factores obstaculizadores</a> .....	62
<a href="#">4.7. Consecuencias positivas y negativas de la experiencia de la aplicación</a> .....	63
<a href="#">4.7.1. Consecuencias positivas</a> .....	63
<a href="#">4.7.2. Consecuencias negativas</a> .....	64
<a href="#">Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones</a> .....	66
<a href="#">5.1. Conclusiones</a> .....	66
<a href="#">5.2 Recomendaciones</a> .....	67

## Lista de figuras

<a href="#">Gráfica 1.</a> ¿Conoce usted en qué consiste el trabajo colaborativo?.....	51
<a href="#">Gráfica 2.</a> ¿Cómo se sintió con la explicación brindada por la profesora acerca del trabajo colaborativo? .....	52
<a href="#">Gráfica 3.</a> ¿Cómo se sintió con la actividad desarrollada por la profesora para reforzar el trabajo colaborativo? .....	52
<a href="#">Gráfica 4.</a> ¿Qué tan difícil le parece usar WhatsApp?.....	53
<a href="#">Gráfica 5.</a> ¿Considera que WhatsApp es una herramienta que refuerza y fortalece el trabajo colaborativo? .....	53
<a href="#">Gráfica 6.</a> ¿Cuánto cree que puede ayudar WhatsApp a los estudiantes a reforzar el trabajo en equipo? .....	54
<a href="#">Gráfica 7.</a> Las herramientas de WhatsApp ¿Facilitan el trabajo en clase a los estudiantes? .....	54
<a href="#">Gráfica 8.</a> ¿Cuál es su nivel de motivación con las clases?.....	55
<a href="#">Gráfica 9.</a> ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las clases? .....	56



## Lista de tablas

<a href="#">Tabla 1.</a> Características del aprendizaje colaborativo .....	41
<a href="#">Tabla 2.</a> Diseño de estrategia en sesiones .....	46

## **Resumen**

En el siguiente trabajo se abordará el tema de WhatsApp como herramienta tecnológica que puede potenciar el trabajo colaborativo entre los estudiantes del curso de Contabilidad Empresarial del ICSA. El principal objetivo consiste en analizar el grado de influencia de WhatsApp en el trabajo colaborativo de los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICSA, a través de una actividad desarrollada en tres sesiones. En la primera sesión se les solicitó a los estudiantes que formaran un concepto sobre la factura, en la segunda sesión se les pidió analizar los elementos que componen la factura, mientras que en la tercera sesión se reunieron en grupos para analizar un estudio de caso.

Entre los resultados más destacados se encuentran el fortalecimiento de varios aspectos del trabajo colaborativo entre los estudiantes que hicieron parte de la actividad, así como la consolidación de la relación entre docente y estudiantes. La principal conclusión que se obtiene es que, WhatsApp es una herramienta idónea para el desarrollo del trabajo colaborativo entre los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICSA, y se recomienda realizar más estudios y trabajos que permitan reforzar el papel de esta herramienta en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Introducción**

La educación es pilar fundamental de la sociedad, puesto que es un proceso que dota de conocimientos al ser humano para su desarrollo profesional, personal y social. Durante mucho tiempo, esta se ha desarrollado de una forma tradicional en la que el maestro brinda información al estudiante, quien la recibe y la procesa para generar un nuevo conocimiento, sin tener en cuenta si esa información es pertinente para la formación de ese estudiante, o si fue lo suficientemente clara para que el estudiante pueda procesarla sin inconvenientes.

Muchos estudiantes han evidenciado problemas para asociar la orientación que reciben por parte de sus maestros, lo que genera que no sean capaces de desarrollar habilidades educativas que le permitan formarse como profesionales y personas. Por lo tanto, es necesario que la educación afronte un proceso de adaptación y reinención debido a los continuos cambios de una época de la historia marcada por la tecnología, un fenómeno que está presente cada vez más en la sociedad.

En ese orden de ideas, en esta investigación se presentará la aplicación WhatsApp como una herramienta efectiva para fortalecer el trabajo colaborativo entre los estudiantes de Contabilidad Empresarial del Instituto Centro de Sistemas Avanzados en Barranquilla. El estudio contará con cinco capítulos: problema de investigación, marco referencial, marco conceptual, resultados y análisis, conclusiones y recomendaciones.

En el primer capítulo expondremos el problema de la investigación, en el que identificaremos el tema en cuestión, que en este caso son las tecnologías de la educación y las redes sociales digitales, presentando su importancia en varios contextos de la sociedad, por lo que debe ser tenido en cuenta también en el aspecto educativo. Así mismo, planteamos el problema que se presenta en el Instituto Centro de Sistemas Avanzados sobre las falencias en el desempeño de sus estudiantes.

En el segundo capítulo mostramos el marco referencial, en el que se analizan los trabajos que se han desarrollado sobre las redes sociales en la educación a nivel

internacional, nacional y local. A nivel internacional se destacan los trabajos de Greenhow y Gavin (2020), Greenhow y Chapman (2020), Murire y Ciliers (2019) y Laurencio, Pardo y Mesa (2019), quienes reafirmaron que la tecnología y las redes sociales han incidido de manera positiva en la educación, considerándolos como un elemento complementario de los sistemas tradicionales educativos, así como en el fortalecimiento de la relación entre profesor y estudiante.

En el tercer capítulo se presenta el marco conceptual, en el que autores como Flórez, González y Lobo (2020), Cruz (2018) y Giraldo y Martínez (2017) expusieron la definición de redes sociales, además de los conceptos de Rodríguez, López y Martín (2017) y Martínez y Ferraz (2016) sobre las redes sociales y su participación en la educación. Así mismo, Gudiño et al. (2019) presentan las características principales de WhatsApp, que es la herramienta principal de nuestra investigación, así como los conceptos de autores como Guerrero et al (2018), Vásquez et al. (2017), Mora y Hooper (2016) y García y Suárez (2011) sobre el trabajo colaborativo, la otra parte fundamental de nuestra investigación.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados de la investigación, en el que se presenta el contexto y el enfoque de la investigación, así como el diseño de la estrategia aplicada, la cual consistía en tres sesiones de clase en el curso Contabilidad Empresarial de ICESA, donde se realizarían actividades con la aplicación WhatsApp. Así mismo, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes sobre su percepción de las clases y su opinión acerca de las actividades y del trabajo colaborativo desarrollado en la estrategia.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, en el que se detalla cómo la actividad realizada con la aplicación WhatsApp potencia el trabajo colaborativo entre los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICESA, además de recomendar el desarrollo de más investigaciones orientadas a estos temas para medir el real impacto de la aplicación WhatsApp en el desempeño de los estudiantes en el aula de clases.

## **CAPÍTULO 1**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Identificación Temática**

Con el fin de fortalecer la calidad, la educación debe incorporar actividades innovadoras y herramientas tecnológicas que fortalezcan el proceso enseñanza-aprendizaje en el interior y el exterior del claustro educativo (Agama-Sarabia et al., 2017). Cabe destacar que, con la tecnología, los estudiantes no solo adquieren información en las aulas de clase, sino en cualquier lugar. Inclusive, Aparici y García (2016) consideran que el conocimiento que adquieren los estudiantes fuera de las escuelas y universidades es mucho mayor, por lo que la educación debe expandir su área de conocimiento para que los alumnos puedan desarrollar su proceso de formación.

##### **1.1.1 Tecnologías de la comunicación**

En esa búsqueda de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, la educación ha implementado diversas estrategias educativas que reactiven el interés en los estudiantes por aprender. Estas estrategias consisten en aplicar métodos y técnicas que le permitan al profesor planificar sus clases, ponerlos en práctica y tomar evaluaciones de forma más práctica y eficiente, con el que puede tener una concepción clara acerca de la evolución del estudiante. Para ello, debe nutrirse de las mejores herramientas que le permita utilizar métodos de estudio prácticos para sus estudiantes y las Tecnologías de la Información y la Comunicación han surgido como un novedoso entorno educativo cuyo objetivo es permitir a los estudiantes acceder y crear sus propios contenidos, en el que sean actores principales en los procesos educativos y fortalezcan su interés por aprender. Teniendo en cuenta que en nuestra sociedad la presencia de las TIC es casi total, su participación como estrategia educativa debe considerarse.

Las TIC, definidas por Saavedra (2016) como “sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la

utilización de tecnología informática” (p. 108), han adquirido un rol protagónico en los últimos años en el desarrollo de la sociedad, y puede ser una herramienta fundamental para mejorar la calidad de la educación. Los alumnos interactúan con dispositivos móviles e internet desde temprana edad, por lo que los procesos sociales y educativos que incluyan estas herramientas serán más atractivos para ellos. Así mismo, las TIC propician en la educación la creación de nuevos retos que impulse a los estudiantes a desarrollar su propio aprendizaje y crear sus propias percepciones y significados a partir de la información recabada (Santally, Rajabalee y Cooshna, 2012; Grady, 2011; Hakkarainen, 2009; Costa, Ignácio, Magnani y Moraes, 2011; citados en Agama-Sarabia et al., 2017).

Por otro lado, las TIC poseen propiedades que generan que las personas recurran frecuentemente a los medios tecnológicos para interactuar con los demás; según autores como Gómez, Roses y Farias (2012), el 85% de los internautas son usuarios de las redes sociales digitales, las cuales ocupan un lugar fundamental en los hogares y en la vida en general (Abarca, 2013). El acceso a este tipo de dispositivos se ha vuelto esencial para el desarrollo no solo de la comunicación, sino del comercio, la ciencia, el entretenimiento, la educación, entre otras diversas actividades de la sociedad. Instituciones como el Banco Mundial consideran que, para medir el avance de la economía en el conocimiento en diversos países, uno de los pilares fundamentales es el acceso a tecnologías de información y comunicación (Cobo, 2009).

### **1.1.2 Redes sociales digitales**

Desde su aparición en internet a finales de los años 90, las redes sociales se han convertido en un elemento importante en el desarrollo y el accionar del ser humano en distintos ámbitos de la sociedad, puesto que son utilizadas para información de noticias, compra y venta de productos y servicios, y ejecución de actividades de colaboración profesional (Flores, Fernández y Vásquez, 2019).

Chávez (2014) define a las redes sociales digitales como espacios de interacción fundamentales en la vida de los internautas, al permitirles mantener conversaciones con su familia, amigos y desconocidos a miles de kilómetros y en tiempo real,

presentándose como una solución a las limitaciones de comunicación que existen a nivel personal (Alvarado, Ochoa, Ronquillo y Sánchez, 2019). Sin embargo, el término *red social* no es exclusivamente del campo de la tecnología: desde sus inicios, los seres humanos han generado redes de comunicación con sus semejantes, desarrollando relaciones estrechas y que se fortalecen a medida que interactuamos con ellos.

Autores como Rodríguez Abellán y Navarro Góngora (2000, p. 106, citado en Chávez, 2014), además de Hernández (2008, p. 30, citado en Espuny, González, Fortuño y Gisbert, 2011) consideran que las redes sociales son asociaciones y conjuntos de personas ligadas por motivos heterogéneos, con las que guardamos una relación personal más o menos estrecha, nos relacionamos con cierta asiduidad y conformamos una estructura compuesta por nodos unidos entre ellos por más de un tipo de relación.

A su vez, Ormart y Navés (2014) aportan su propio concepto sobre las redes sociales, como “una estructura compuesta por un conjunto de actores que están conectados por lazos interpersonales, que se pueden interpretar como relaciones de amistad, parentesco o aprendizaje, entre otros” (p. 175), mientras que Montenegro (2017) afirma que son “aquellas en las que un grupo de personas o estamentos entrelazan una comunicación virtual o personal, sincrónica o asincrónica; motivados por un propósito académico, investigativo, político, cultural económico, etc” (p. 28).

En este orden de ideas, podemos evidenciar que las redes sociales han contribuido al fortalecimiento de las relaciones que tenemos con nuestros semejantes. Gracias a nuestra constante interacción, creamos redes de comunicación que, además de brindarnos conocimiento sobre lo que pasa a nuestro alrededor, nos fortalece como seres críticos y pensantes. A esto le sumamos que, para que una red social pueda funcionar, todos los integrantes deben tener un fin, objetivo o propósito que les permita trabajar de forma cooperativa para solucionar un problema propuesto en la red.

Boyd y Ellison (2008) realizan una cronología que abarca tres momentos esenciales de las redes sociales: el primero inicia en el año 1997 con la aparición de SixDegrees.com, el cual permitió crear perfiles, enumerar contactos y navegar por su lista. SixDegrees.com fue la primera de numerosas comunidades virtuales que realizaron combinaciones diversas de perfiles de usuarios. El segundo periodo inició en 2001, con el acercamiento de estas comunidades virtuales al campo económico: aparecen redes profesionales de negocio, y con estas, la globalización empieza a fortalecerse a nivel mundial. En la tercera etapa llega la consolidación de las redes sociales como un fenómeno global. La compra de MySpace por parte de News Corporation en 2005 atrajo la atención de los medios masivos y generó que espacios como Friendster, Orkut, Mixi y LunarStorm ganaran adeptos y crecieran en popularidad en distintas partes del mundo. Así mismo, servicios de comunicación empezaron a implementar características de redes sociales.

En la actualidad, las redes sociales se convierten en el foco de atención de los investigadores de diversas disciplinas sociales y científicas, puesto que les permiten conocer a los usuarios y analizar sus interacciones. Una de esas redes es WhatsApp, aplicación de mensajería instantánea que es utilizada por miles de millones de personas a nivel mundial. Esto se debe a que esta aplicación permite comunicarse con cualquier persona, ya sea a través de una conversación privada o a través de grupos. Así mismo, permite enviar todo tipo de archivos multimedia tales como audios, videos y textos, además de realizar llamadas telefónicas y videollamadas sin ningún costo.



## 1.2 Planteamiento del problema

La educación en el Instituto Centro de Sistemas Avanzados -ICSA- ha presentado complicaciones en los últimos años, lo cual se evidencia en las calificaciones bajas que obtienen los estudiantes en las diversas pruebas en las que participan. Esto ha sido objeto de debate entre los diferentes actores que participan en el proceso educativo, los cuales concuerdan que el proceso de aprendizaje debe someterse a un cambio radical, con el objetivo de mejorar la calidad de la educación, además de fortalecer a los estudiantes de cara a los nuevos retos que presenta la sociedad y el mercado laboral.

El proceso de enseñanza en el Instituto Centro de Sistemas Avanzados, no puede ser ajeno a los grandes cambios que se han experimentado a nivel económico, social y laboral en los últimos tiempos; dichos cambios originan una nueva perspectiva en este proceso, debido a que se tiene en cuenta los inicios de la formación del ser humano para que pueda asumir retos competitivos de forma innovadora y autónoma (Rico, et al., 2018). Por lo tanto, las instituciones educativas como ICSA deben reformar su tradicional método de enseñanza para fortalecer la calidad educativa y así mejorar su desempeño laboral, profesional y personal.

Entre los cambios que debe asumir el proceso de enseñanza en ICSA se encuentra en el cambio del rol protagónico que tenía el profesor como principal fuente de conocimiento, convirtiéndose en un guía y en un moderador del vasto conocimiento al que puede acceder el estudiante, quien a su vez toma un papel más activo en este proceso. Zambrano, Arango y Lezcano (2018) concuerdan con esta afirmación, argumentando que el profesor toma otro papel en la construcción del conocimiento, y entre sus nuevas funciones se encuentra crear espacios interactivos apoyados en plataformas tecnológicas como WhatsApp donde el reconocimiento entre los sujetos que aprenden es vital. Es así como ICSA, mediante este proyecto de investigación, que muestra el impacto del WhatsApp como herramienta de apoyo para el trabajo colaborativo en el curso de Contabilidad Empresarial del ICSA, pretende proponer y analizar una nueva estrategia educativa para mantener vivo el interés de los educandos en su aprendizaje.

En ese contexto, WhatsApp ha sido vista como una herramienta que puede potenciar los procesos académicos en este centro educativo tradicional. Al ser una herramienta de fácil comprensión y acceso, que además potencia la comunicación y las relaciones entre familiares, amigos y compañeros de estudio y trabajo, la hace ideal para los procesos pedagógicos. La comunidad educativa comprende que se enfrenta a un gran desafío tecnológico que determinará un cambio cultural importante (Freire, 2009, citado en Merchán, Mero K. y Mero C., 2018). Adicionalmente, es importante que ICESA desarrolle estrategias educativas que involucren las TIC, en el que se podrán destacar sus beneficios y analizar sus debilidades para fortalecerlas y generar estudiantes más comprometidos con la educación y capacitados en el ámbito tecnológico.

Ese cambio cultural está determinado por la forma cómo las TIC han modificado nuestra percepción del mundo y de nosotros mismos. A través ellas, el ser humano tiene la capacidad de obtener conocimiento de otros campos de conocimiento que enriquecen nuestro saber. Ormart y Navés (2014) lo plantean de la siguiente manera:

La incorporación de las TIC dentro del sistema educativo formal ha dado lugar a nuevas discusiones que abren, a su vez, perspectivas inéditas en el campo del conocimiento. Ello se expresa en la gran cantidad de trabajos que permiten observar la distinción entre la utilización de la tecnología como una oportunidad para modificar y ampliar la formación académica de forma incluyente, o como neto instrumento informativo-administrativo (p. 174).

Con las TIC, la educación tiene una oportunidad de mejorar su estructura y de concebir el conocimiento desde otra perspectiva. Esta oportunidad debe ser aprovechada por las instituciones educativas para potenciarse como verdaderos centros de conocimiento, otorgándole la importancia que necesita más allá del contexto laboral, profesional y social en el que nos encontramos. Las tecnologías de la comunicación se convirtieron en una oportunidad para analizar los campos del conocimiento existentes desde otro enfoque, además de explorar nuevos campos

que nutren el conocimiento, siendo catalizadoras y facilitadoras de estos procesos de enseñanza-aprendizaje (Esteve, 2009, citado en González, Lleixá y Espuny, 2016).

Con la elaboración de este proyecto, ICSA busca, explorar la incorporación de TIC en sus campos de conocimiento, agregándolas como herramientas válidas para potenciar el desempeño académico de sus estudiantes de Contabilidad Empresarial; para ello, es necesario que ICSA sea consciente del papel que cumplen las TIC como facilitadoras del aprendizaje, en el que el docente debe acompañar y asesorar al estudiante en su búsqueda del conocimiento, facilitando la información al colocar a su disposición los recursos digitales para la indagación, resolviendo las inquietudes que tenga y realizando actividades que potencien su aprendizaje (Rico et al, 2018.; Badia y García, 2006, citados en Barrera, 2017).

Con las estrategias educativas desarrolladas a partir del uso de las TIC, ICSA podrá capacitar al docente para que pueda diseñar e implementar actividades con sus estudiantes, en el que la interacción será la clave para la comprensión de los fundamentos y características de la estrategia en cuestión (Badia y García, 2006, citado en Barrera, 2017). Se tiene en cuenta que el profesor es el que realiza la propuesta formativa, desde enfoques paradigmáticos del uso de las TIC, y así, los estudiantes puedan desarrollar habilidades como conocer, enseñar, aprender, interactuar y evaluar; situación que determinará el sentido de la incorporación de las tecnologías en la educación (Córdoba, López, Ospina y Polo, 2016).

Las TIC tienen muchos beneficios y herramientas que ICSA puede aprovechar para potenciar su calidad educativa. Esta situación no es nada nueva en la educación: Chávez (2014) afirma que las TIC han sido utilizadas con fines educativos como apoyos didácticos audiovisuales, haciendo énfasis en que las teorías del aprendizaje consideraron útil el uso de las computadoras y la ciber navegación en el aprendizaje colaborativo. Esto se debe a que las herramientas tecnológicas permiten la constante interacción del estudiante con inagotables fuentes de conocimiento de manera privilegiada, fortaleciendo su capacidad de aprendizaje para responder de la mejor manera a la exigencia cognitiva que demanda el

tratamiento de los temas que son de su interés (Badía y García, 2006, citado en Barrera, 2017).

El proceso de aprendizaje que entra en contacto con las TIC permite potenciar la práctica pedagógica, reconociendo estos procesos para mejorar la calidad de la educación a partir del aprovechamiento de las capacidades cognitivas y físicas de las nuevas generaciones, siendo las TIC esa herramienta que promueve el conocimiento y construye la identidad del saber (Zambrano, Arango y Lezcano, 2018).

Así como la tecnología de la comunicación, las redes sociales también se han ganado un espacio en el ámbito educativo, convirtiéndose en un recurso óptimo para que el alumnado alcance el conocimiento. Además de su función social, las redes sociales (RRSS) pueden ser utilizadas para potenciar estrategias educativas que permitan a los estudiantes desarrollar sus habilidades. En ese sentido, un reto que debe afrontar la educación, y sobre todo ICSA, es generar contenidos y estrategias que permitan que el estudiante no se desvíe de su principal obligación, como lo es aprender, mientras utiliza las RRSS que, en su mayoría, son utilizadas para entretenimiento y para mantener el contacto con familiares, amigos y desconocidos.

Las redes sociales proporcionan diversas herramientas con las que se puede trabajar y desarrollar estrategias educativas y comunicativas. Se puede afirmar que las RRSS son multimedia, puesto que poseen cualidades orales, escritas y audiovisuales para transmitir su mensaje. Entre las herramientas que más se destacan son e-mail, blogs, postings y mensajes de texto instantáneos, además de programas diseñados para compartir información en distintos formatos de video, audio y texto; a su vez, facilitan la integración de estas herramientas en formatos fácilmente manipulables, permitiéndoles a los usuarios determinar qué usuario puede acceder a su información y cómo lo hará (Kakushi y Martínez, 2016).

Con la incorporación de la Web 2.0, los procesos de aprendizaje serán más sociales, dinámicos y personales. El conocimiento estará en un proceso continuo de interacción, y la educación estará dotada de creatividad, participación y

socialización (Shang, 2011, citado en Merchán, Mero K. y Mero C., 2018). Así mismo, gracias a la web 2.0 se han desarrollado comunidades virtuales de aprendizaje y colaboración entre semejantes (García Sans, 2008, citado en Espuny et al., 2011), constituyendo espacios y redes en el que la retroalimentación es clave para la comunicación y el conocimiento.

Domínguez, Delgado y Jordán (2018) citan a Torregrosa (2010) para destacar las principales ventajas de las redes sociales en la educación:

- Facilita el compartimiento de información y comunicación en colegios y centros educativos.
- Su uso es relativamente fácil, por lo que no es necesario realizar capacitaciones sobre el uso de estas herramientas.
- Se da un acercamiento más profundo entre el docente y el estudiante sin importar la presencia física.
- Genera motivación en los estudiantes, que ven en estas herramientas una oportunidad de complementar sus estudios.

Ruano, Congote y Torres (2016) destacan que la popularidad de las redes sociales es muy alta, y su vínculo con los dispositivos tecnológicos es tan fuerte, que están preinstaladas en la mayoría de los dispositivos para que, de esta manera, los usuarios puedan acceder a estas herramientas sin importar su antigüedad o sistema operativo.

Entre las redes sociales más utilizadas se encuentra WhatsApp, que permite acceder a un sinnúmero de posibilidades de comunicación a través de múltiples formatos. Esta aplicación es ideal para generar una estrategia educativa que permita potenciar el conocimiento entre los estudiantes.

Es preciso afirmar que WhatsApp es una herramienta que permite generar contenidos digitales que pueden ser usados para el proceso de aprendizaje, al garantizarle al estudiante acceso a los formatos de su preferencia.

Así mismo, esta herramienta puede ser utilizada en distintos dispositivos móviles, siendo el celular el más utilizado, teniendo en cuenta que la mayoría de los

estudiantes tiene uno. A partir del uso de WhatsApp como herramienta educativa, no solo se garantiza el intercambio de información, sino el fortalecimiento de las habilidades tecnológicas y críticas del estudiante, accediendo a una vasta información que le permite ampliar su perspectiva crítica y reflexionar acerca del contexto en el que se desarrolla.

Martín-Moreno (2004, citado por González et al., 2016) reitera que las redes sociales favorecen el rendimiento académico, fortalecen la motivación por aprender y potencian el pensamiento crítico, garantizando que el aprendizaje sea interactivo y significativo (Imbernón, Silva y Guzmán, 2011, citados en González et al, 2016). Al respecto, autores como Abarca (2013), Syed y Landani (2015) y Tan y Low (2010) estudiaron los alcances y las limitaciones de las redes sociales como herramientas pedagógicas, además de sus posibilidades como herramientas para fortalecer la enseñanza y el aprendizaje, y la opinión y percepción que tienen los estudiantes acerca de las redes sociales y su uso en el ámbito educativo (Martelo, Jiménez y Martelo, 2017).

A pesar de su participación vital en el desarrollo de internet, el uso de las TIC y las redes sociales como recurso, siguen siendo motivo de exploración. Haro (2009), citado en Espuny, et al. (2011), afirma que las redes sociales se han utilizado de manera aislada en el ámbito universitario y, a pesar de que los profesores las usan activamente, pocos han considerado realizar actividades formativas en el aula que se basen en el uso de estas herramientas. Autores como Alvarado et al. (2019); Villarreal (2017), citado en Cervantes (2019); y Espuny et al. (2011) manifiestan que, ante la necesidad de ampliar la visión pedagógica para que los alumnos tomen un papel activo en el conocimiento, entre los académicos existe un amplio consenso sobre las bondades de estos elementos tecnológicos, además del interés que despierta su potencial uso como herramienta pedagógica, pero que se necesitaba realizar un mejor acercamiento y estudio sobre el tema.

González y Muñoz (2016), citados en Domínguez, Delgado y Jordán (2018) hablan sobre las desventajas de las redes sociales en el contexto educativo, entre las que se encuentran pérdida de la privacidad, adicción en su uso y creación de perfiles

falsos, enfatizando en que, si es utilizado inadecuadamente, propicia el ocio y el plagio de información. Estas desventajas siembran dudas acerca de la efectividad e influencia de las redes sociales en el rendimiento académico de los estudiantes. Cervantes (2019) destaca los trabajos de Koshnoud y Karbalaei (2014), y Mompean y Fouz-González (2016), en el que se utilizó Facebook para mejorar el vocabulario, producción y comprensión de texto, además de determinar su efecto en la expresión oral. El primer estudio manifiesta que no hubo una mejora significativa en las calificaciones de los estudiantes que participaron en la actividad, mientras que en el segundo estudio los resultados no fueron concluyentes.

González (2016) afirma que la necesidad de impulsar las TIC en el ámbito educativo no es cubierta con la suficiente rapidez, presentando como ejemplos los estudios de Alfalla y Domínguez (2002) y Donoso y Jiménez (1996) para detallar el escaso impacto de las TIC en la enseñanza en general.

Esto se debe a que uno de los principales impedimentos se encuentra en la falta de formación por parte de los docentes por lo que se hace necesario que, ellos adquieran habilidades y capacidades para manejar las TIC y así puedan brindarles una adecuada asesoría a los estudiantes en su búsqueda del conocimiento (Toledo y Llorente, 2016).

Es así como, nuestro trabajo está orientado a resolver la problemática de la enseñanza tradicional que se presenta en el ICESA, entendiendo que su calidad educativa puede mejorar con el uso de las TIC y las redes sociales digitales en sus proyectos académicos. Para ello, se necesita mejorar el acceso a la tecnología y capacitar a los estudiantes para que puedan desarrollar actividades académicas con RRSS digitales. La propuesta consiste en desarrollar una actividad educativa basada en una red social, en este caso WhatsApp, en el que participarán los estudiantes de Contabilidad Empresarial, con el objetivo de medir cómo WhatsApp potencia el trabajo colaborativo entre los estudiantes.

### **1.3 Justificación**

El extendido uso de las redes sociales ha cambiado la dinámica de la interacción entre seres humanos. Por lo tanto, es preciso desarrollar estrategias que permitan a la educación fortalecer la interacción entre estudiante y profesor. Este trabajo se encargará de analizar los beneficios del uso las TIC y las redes sociales, principalmente WhastApp, en el fortalecimiento del aprendizaje de los estudiantes y el desarrollo profesional de profesor.

El presente trabajo aporta una nueva perspectiva de estudio acerca de los métodos académicos que utilizan las TIC y RRSS para fortalecer la calidad educativa, valorando su importancia en el campo empresarial. Rocha y Echavarría (2017) destacan que el ambiente empresarial debe considerar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), citando a Díaz & Montenegro (s.f) para argumentar que, en la actualidad, la competitividad no solo depende de la definición de las políticas, sino del uso de todos los recursos informáticos. González (2006) destaca que la Administración y Dirección de Empresas debe considerar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), coincidiendo con Medina López (2004) en la contribución que realizan las TIC al fortalecimiento de la calidad de la educación y de la formación, con el objetivo de adaptarse a una sociedad basada en el conocimiento.

Su uso en el campo empresarial es muy extendido en los últimos años, al facilitar ciertas funciones que, realizadas de otra manera, podrían tomar más tiempo del esperado. Las TIC poseen factores fundamentales que aumentan la producción de una organización; agilizan comunicaciones, sustentan y fortalecen el trabajo en equipo, realizan análisis financieros y promocionan productos en el mercado (Saavedra, 2016). Por lo tanto, numerosos profesores de Economía de la Empresa, en las últimas dos décadas, han hecho énfasis en la necesidad de emplear un enfoque interfuncional en la Dirección de Empresas para ampliar los horizontes de investigación a través de la cooperación con otras áreas de conocimiento (González, 2006).



El trabajo aportará a la Maestría en Educación el refuerzo de conceptos vinculados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su importancia como herramienta educativa. Cabe destacar que el papel de las TIC en la educación no solo se limita al estricto uso de estas herramientas, sino a la construcción y consolidación del aprendizaje teniendo en cuenta la tecnología (Hernández, 2017), con el objetivo de responder a los nuevos retos que trae la sociedad actual en materia de información y conocimiento, los cuales están en constante construcción y desconstrucción, dando pie a una gran variedad de realidades, conocimientos y percepciones (Martínez, 2011, citado en Ruano, Congote y Torres, 2016).

La influencia de las TIC en la sociedad, sobre todo en el campo educativo, es notoria a partir de un aspecto fundamental: el acceso a distintas fuentes de información, que pueden ser adaptadas a las necesidades de los actores de la educación (Flórez et al., 2017). Estas fuentes de información que utilizan los miembros de las instituciones educativas les permite fomentar el aprendizaje y crear nuevos conocimientos y reforzar los ya establecidos. Por lo tanto, la Maestría en Educación se verá beneficiada con este trabajo, a partir del diseño de una actividad educativa con énfasis en las TIC y las redes sociales para medir su impacto en los estudiantes.

El aporte del trabajo a la formación como magister, se verá reflejado en la aplicación de una actividad educativa, en el que se implemente el uso de las TIC y las redes sociales, en este caso WhatsApp, como estrategia educativa para los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICESA.

Considero que tener la oportunidad de implementar en los microespacios las TIC como herramienta pedagógica, aumenta la productividad y la excelencia en la labor de magister en educación. Esto le anexa a la educación un nuevo escenario de trabajo dinámico y muy activo, además de potenciar el trabajo colaborativo.

#### **1.4 Pregunta de investigación**

¿De qué forma la red social WhatsApp potenciará el trabajo colaborativo de los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar el grado de influencia de la red social WhatsApp en el trabajo colaborativo de los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

Examinar el desempeño de WhatsApp como herramienta para el trabajo colaborativo para el trabajador dinamizador, en el proceso educativo de los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados.

Diseñar una actividad que involucre la red social WhatsApp y el trabajo colaborativo para los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados.

Analizar el impacto de la red social WhatsApp en la actividad desarrollada por los estudiantes de contabilidad empresarias de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO REFERENCIAL**

Se utilizaron herramientas de búsqueda como EBSCOhost, Academic Search Complete y Google Académico, en el que se procedió a indagar sobre documentos que tuvieran como palabras clave Redes Sociales y Educación, Tecnología y TIC; a la hora de escoger los documentos fueron en idioma español e inglés, publicados a nivel local, nacional e internacional, en un período entre 2015 y 2020.

#### **2.1 Estado de la cuestión**

En los documentos se pudo evidenciar que las redes sociales y las TIC presentan muchos beneficios para el proceso de educación en el aprendizaje, teniendo en cuenta que se han presentado cambios en el desarrollo personal de los estudiantes, que adquieren su conocimiento a partir del ilimitado acceso a material audiovisual a través de la internet. Sin embargo, en los documentos también se destaca que se debe fortalecer el compromiso de la comunidad educativa para que las redes sociales y las TIC sean un complemento al proceso educativo, y no sean vistos como una carga o algo prescindible.

##### **2.1.1. Ámbito internacional**

Las redes sociales se han convertido en un espacio que nos permite interactuar y compartir información constantemente. Su vitalidad hace que vivamos inmersos en otras ecologías mediáticas. **Marchal** M. (1996), y a quien se le atribuyen los primeros acercamientos a las nuevas ecologías mediáticas, afirma que el nuevo hombre en sociedad vive inmerso en esas ecologías mediáticas; definidas como los nuevos escenarios en donde el ser humano aprende y construye su conocimiento, en este caso, podríamos hablar de las redes sociales. Ecologías mediáticas que le aportan a su educación: a nuevas formas de aprender. “Un hombre ha recibido

educación si ha sido preparado de modo que su cuerpo sea un dispuesto servidor de su voluntad, y haga con facilidad y placer todo el trabajo que, como mecanismo, es capaz de hacer; de modo que su intelecto sea un motor lógico” (Huxley, citado por McLuhan, 1972, p. 128).

Greenhow y Gavin (2020) consideran que las redes sociales son vitales en los nuevos entornos de aprendizaje que están dominados por elementos asincrónicos. En estos entornos, los estudiantes tienen la capacidad de adquirir el conocimiento a su propio ritmo y con sus propias herramientas, generando una constante interacción con otros estudiantes y sus profesores. Por lo tanto, las redes sociales brindan la oportunidad de crear perfiles profesionales, socialización y relaciones con el personal académico, y contenido de estudio.

Greenhow y Chapman (2020) también hacen énfasis en la importancia de las redes sociales en el fortalecimiento del aprendizaje activo, utilizándolas como herramientas ligadas a los sistemas convencionales de educación. Las autoras explican que la crisis sanitaria que se vive por el COVID-19 ha obligado a que la educación tome medidas para mantener los procesos de aprendizaje en los estudiantes, teniendo en cuenta que la educación se vuelve remota, al no haber la presencia física del estudiante y el maestro en un aula de clase. Para Merchán, Mero y Mero (2018), las redes sociales permiten cubrir las necesidades sociales y comunicativas del proceso académico, permitiendo la creación de nuevos entornos educativos, en donde la información es distribuida en distintos ámbitos.

Murire y Ciliers (2019) destacan la importancia de los dispositivos móviles y las tecnologías emergentes en las diversas actividades que desarrolla la comunidad académica en las universidades. Si bien su uso principal reside en lo netamente personal, los autores manifiestan que un porcentaje considerable de alumnos y profesores universitarios lo utilizan para su desarrollo profesional y educativo. Laurencio, Pardo y Mesa (2019) destacan el avance de la relación estudiante-

profesor gracias al uso de las RRSS con fines educativos, por lo que es un punto de partida para el fortalecimiento del aprendizaje, el rendimiento educativo y las relaciones estudiante-profesor, con el objetivo de desarrollar conocimiento crítico y analítico en una época marcada por lo digital.

Tanty, Spits y Suroto (2017) destacan que uno de los principales beneficios que otorgan las redes sociales en educación es el mejoramiento del aprendizaje más allá del aula, puesto que estas herramientas permiten que el estudiante y el profesor complementen conocimientos. A partir del estudio sobre las redes sociales y su integración en el intercambio de conocimiento, se puede generar un proceso de conocimiento más flexible y basado en la experiencia del aprendizaje. Así mismo, destacan que la Gestión del Conocimiento y el E-Learning permiten organizar mejor el aprendizaje adquirido en este proceso, haciendo que la dinámica del aprendizaje sea más colaborativa gracias a la tecnología.

Otra modalidad educativa es la de “blended learning”, la cual combina la enseñanza presencial con tecnología no presencial, con el objetivo de seleccionar los recursos tecnológicos adecuados para cada necesidad educativa (Agama et al., 2017). Esto refuerza lo manifestado por Montenegro (2017) sobre la responsabilidad del docente al momento de seleccionar la información que será suministrada al estudiante, garantizando que las redes sociales brinden información verídica y confiable.

Las TIC son una herramienta particularmente valiosa puesto que puede mejorar la calidad de vida, la inclusión social y aumentar la participación del estudiante en distintos ámbitos de la sociedad, desarrollándose a nivel profesional y personal (Toledo y Llorente, 2016), lo cual debe ser aprovechado por la comunidad académica para trazar un plan de educación en línea, garantizando la conectividad de los estudiantes con el conocimiento. Las redes sociales se perfilan como nuevos canales de comunicación, que se origina como respuesta a la demanda del medio profesional en diferentes escenarios y mercados (Domínguez, Delgado y Jordán, 2018).

Aqeel, Imran y Iftikhar (2019) mencionan que las redes sociales tienen impacto mucho más negativo que positivo en los estudiantes, que utilizan la mayor parte de su tiempo en internet para hacer amigos, interactuar con ellos a través de chats y de plataformas digitales, entre otras actividades que no tienen un fin académico. A pesar de la vasta información académica a la que se puede acceder de forma gratuita, los estudiantes aún no han tomado conciencia de ello. Flores, Fernández y Vásquez (2019) complementan esta afirmación al destacar que los estudiantes, durante su trayectoria escolar, hacen uso de las redes sociales puesto que les facilita la elaboración de trabajo y tareas, pero no los utilizan para generar estrategias y desarrollar conocimiento.

Además, los autores Flores, Fernández y Vásquez (2019) afirman que otro aspecto negativo es la adicción que se genera en los estudiantes el constante acceso a las redes sociales, que influye significativamente en su rendimiento académico y en su salud mental, puesto que esta adicción puede ocasionarles ansiedad y estrés. Por lo tanto, consideran que debe generarse una cultura de concientización, para que los estudiantes comprendan los beneficios de las redes sociales en su productividad académica.

Hashim, Rashid y Atalla (2018) hacen énfasis en la necesidad de examinar el papel de las redes sociales como plataforma de enseñanza y aprendizaje, cuestionándose su idoneidad para asumir este importante papel. Para ello, los autores recomiendan analizar los aspectos sociales de los individuos que tengan acceso a la tecnología y los efectos que las RRSS ocasionan al momento de gestionar la enseñanza y el aprendizaje en las aulas; esto, debido a que no hay suficientes estudios que permitan entender cómo los factores sociales afectan el uso de las RRSS, por lo que no es posible comprender completamente cómo optimizar su uso para la gestión del aprendizaje en las aulas.

Otro aspecto para tener en cuenta es el papel de los estudiantes en el desarrollo del aprendizaje y las redes sociales: a partir de su estudio desarrollado, Balraj y Lim (2018) mencionan que, a pesar de que los estudiantes poseen habilidades y conocimientos innatos en diversos aspectos sociales, su competencia en el uso de

redes sociales u otros medios digitales es prácticamente nulo. Al respecto, los autores hacen énfasis en que los estudiantes deben recibir capacitación en aspectos básicos de la sociedad moderna de la información, tales como comunicación y colaboración, gestión de la información, resolución de problemas y participación. Por lo tanto, es importante desarrollar una narrativa digital, fortaleciendo los relatos que generan las interacciones sociales a través de Internet (Aparici y García, 2016). A partir de los conocimientos adquiridos en estas áreas, más el uso adecuado de las redes sociales, los estudiantes tendrán la capacidad de convertirse en trabajadores habilidosos y que se adapten a la sociedad cambiante que se presenta en el siglo XXI.

Kakushi y Martínez (2016) manifestaron que hay pocos estudios que hablan concretamente de las redes sociales y su aplicación en la educación. Así mismo, en el trabajo desarrollado por (Chukwuere y Chukwuere, 2017), se presenta la escasa información sobre el impacto de las redes sociales en un aspecto específico; en este caso, el estilo de vida de las mujeres universitarias. Entre sus principales hallazgos, los autores destacan que las redes sociales determinan muchos aspectos profesionales, personales, sociales y educativos de las mujeres universitarias, por lo que recomienda fomentar una cultura orientada a los medios de comunicación, que priorice el análisis de información crítica para evitar creer en todo lo que se lee en redes sociales.

Las investigaciones también arrojan limitaciones a partir del objeto de estudio utilizado; por ejemplo, Murire y Cilliers (2019) destacan dos limitaciones principales: la recolección de datos se llevó a cabo en una universidad tradicional, por lo que el estudio de muestra era pequeño y no tenía en cuenta otras universidades que podrían presentar aspectos muy diferentes a la universidad estudiada. Los resultados presentados fueron recolectados a través de la encuesta, y no se les hizo un debido seguimiento, por lo que el estudio se basa en resultados cuantitativos. Al respecto, los autores recomiendan realizar un estudio sobre inclusión de redes sociales en el proceso de enseñanza con muchas más universidades de otras ciudades y provincias.



Como conclusión, podemos destacar que, para los autores internacionales, las redes sociales tienen un gran potencial como herramienta educativa, destacando sus innumerables beneficios. Sin embargo, los autores que presentan sus limitaciones nos ayudan a tener un panorama más amplio sobre el papel que cumplen las redes sociales en el proceso de aprendizaje. Es necesario conocer sus beneficios para fortalecerlos, y sus limitaciones para corregirlos.

### **2.1.2. Ámbito nacional**

Las redes sociales, y pese a las dificultades de conexión que tenemos en el país, se vuelven herramientas muy útiles para comunicarnos con las demás personas.

Para Cervantes (2019), las redes sociales juegan un papel fundamental en el desarrollo del estudiante, puesto que generan creatividad y gestión de conocimiento. Así mismo, las RRSS pueden convertirse en un gran aliado para los docentes a la hora de dictar clases, otorgándoles una dinámica que sea capaz de atrapar el interés del estudiante. Las redes sociales brindan recursos que enriquecen y estimulan la atención de los estudiantes para realizar procesos educativos con sus compañeros, además de adquirir nuevos conocimientos a partir del acceso a materiales audiovisuales que brinden información de forma novedosa y dinámica.

Rico et al (2018) consideran que conocer a los estudiantes es fundamental para fortalecer el aprendizaje; por lo tanto, el papel que cumplen las redes sociales es importante, puesto que brinda el conocimiento acerca del pensamiento y los gustos de los estudiantes, así como definir un estilo de aprendizaje y percibir sus actitudes ante el conocimiento que se les brinda en el proceso educativo. A la par es preciso analizar cómo el estudiante hace uso de la tecnología informática, a partir de la interacción dinámica y constructiva que se realiza tanto dentro como fuera del aula de clases.

Barrera (2017) permite complementar esta información al presentar resultados objetivos por estudiantes que cursaban octavo grado en una institución educativa en Boyacá, gracias a las herramientas TIC. El autor manifiesta que las TIC

“contribuyeron al desarrollo de habilidades y competencias” (p. 87), haciendo especial énfasis en herramientas como Google Docs, Facebook y Excel. En esta investigación, la utilización de redes sociales “les permitió a los estudiantes desarrollar habilidades comunicativas y de esta manera darle un uso académico a una red social, además contribuyó a mejorar las relaciones académicas entre los estudiantes y el docente” (p. 88).

Rivero, Cavadía y Caro (2017) destacan que los proyectos que comprenden la integración de la informática y los medios audiovisuales están orientados al fortalecimiento del proceso educativo, lo que demuestra que estas herramientas son vistas como un elemento complementario para el desarrollo académico de los estudiantes, en el que la prioridad es el conocimiento que se pueda adquirir a través de ellos. Los autores manifiestan que, debido al rápido crecimiento que experimenta el mundo globalizado, la educación sufre cambios en un aspecto importante, como lo es la forma de acceder a ella por parte de los estudiantes. También se tiene en cuenta que la herramienta informática y audiovisual fortalece los procesos de enseñanza-aprendizaje configurando un campo de trabajo pedagógico muy enriquecedor para los estudiantes y los profesores, además de promover la equidad y la inclusión social.

Sin embargo, para autores como Martelo, Jiménez y Martelo (2017), el uso de las redes sociales presenta muchos cuestionamientos puesto que, a pesar de la predisposición que muestran las instituciones educativas hacia el uso de sitios de redes sociales para fortalecer el conocimiento, su efectividad o influencia en el rendimiento académico de estudiantes no está claro. Además de cuestionar su efectividad, hacen énfasis en que las redes sociales inciden de manera negativa en el desempeño académico de los estudiantes, debido a que estas herramientas son en su mayoría utilizadas para fines personales.

A manera de conclusión, podemos afirmar que los autores nacionales destacan la importancia de las RRSS como aliados para los profesores, puesto que les permite desarrollar clases más dinámicas y que permitan explotar su creatividad. Un profesor creativo es valorado por los estudiantes, que no ven en él a un simple

maestro dictando clases, sino a un guía del conocimiento que potenciará sus cualidades. Así mismo, lo manifestado por Martelo, Jiménez y Martelo (2017) nos pone como advertencia que se debe encontrar soluciones para que los estudiantes y los profesores utilicen las redes sociales más allá de la satisfacción personal.

### **2.1.3 Ámbito local**

En su investigación, Zambrano, Arango y Lezcano (2018) evidencian que en los estudiantes predomina un estilo activo de aprendizaje, amparado en el uso de herramientas tecnológicas que permitan acceder y adquirir conocimiento de forma práctica y sencilla. Sin importar el estilo de aprendizaje, los autores consideran que el uso de las TIC es indispensable para que puedan realizar el proceso educativo, a tal punto que es imposible romper la relación entre educación y tecnología. Esto se presenta debido a que la tecnología ha hecho que los procesos de aprendizaje sufran transformaciones en sus métodos y ejecuciones.

A su vez, Córdoba, López, Ospina y Polo (2016) evidencian la problemática por la que atraviesa la educación a nivel local y nacional y su relación con la tecnología, haciendo énfasis en que se debe generar un cambio en la comunidad educativa, concretamente en los maestros, en el que se debe concientizar que las herramientas tecnológicas no son una carga de trabajo, sino una necesidad para fortalecer las estrategias del aprendizaje. Esto, debido a que los estudiantes han cambiado sus gustos, sus preferencias y su manera de pensar, por lo que la comunidad educativa debe adaptarse a esos cambios y fortalecer el aprendizaje.

Llegado a este punto, podemos concluir que los autores locales destacan la importancia de las redes sociales para la participación activa de los estudiantes en las clases. Por lo tanto, utilizar herramientas tecnológicas en el proceso de aprendizaje es fundamental. Así mismo, es importante concientizar acerca de la importancia de las herramientas tecnológicas, pasando de ser simples utensilios de estudio a un excelente complemento del conocimiento adquirido.

## CAPÍTULO 3

### MARCO CONCEPTUAL

#### 3.1 Redes sociales

Las redes sociales no solo son un espacio de entretenimiento, también se les atribuye, la facilidad que nos permiten, para crear redes de comunicación y de acceso a la información de manera más rápida.

Giraldo y Martínez (2017) citan a Cross y Parker (2004) para afirmar que las RRSS son estructuras integradas por individuos u organizaciones, denominadas nodos, los cuales están relacionados entre sí y se caracterizan por estar representadas por arcos que personifican diferentes tipos de relaciones, entre los que se destacan la amistad, la dependencia funcional o las relaciones ideológicas, de conocimiento o nivel social.

Por su parte, Cruz (2018) los define como “páginas Webs que permiten a los usuarios vincularse y poder comunicarse entre sí, con los amigos que se encuentren dentro de su propia red” (p. 23); así mismo, cita a Bowman (2003) para agregar que su evolución se dio entre 2001 y 2002, cuando aparecieron las primeras plataformas en donde los usuarios de internet podían formar amistades, mientras que en 2003 y 2004 empezó su popularidad a partir de sitios como Myspace, Facebook, Yahoo y Twitter.

Flórez, González y Lobo (2020), citando a autores como Baker-Doyle & Yoon (2020); Dodell-Feder, Shovestul, Woodyatt, Popov & Germine (2020); Pomare, Long, Churruca, Ellis, & Braithwaite (2019) y Stockdale & Coyne (2020), definen las redes sociales como un espacio donde los usuarios pueden interactuar con otros a través de internet, que a su vez es un software que permite el proceso de comunicación e intercambio de información por medio de mensajes, blogs o chats, entre otras opciones.

### **3.2 Redes sociales en la educación**

Uno de los campos en donde más se busca fortalecer las redes sociales es en el campo educativo. Para la educación es preciso encontrar nuevas estrategias que permitan desarrollar conocimiento crítico en los estudiantes de forma crítica; en ese sentido, las RRSS se presentan como un elemento fundamental para que este proceso sea más interesante a los estudiantes, además de capacitarlos para la sociedad del conocimiento, en el que la tecnología es fundamental.

Rodríguez, López y Martín (2017) destacan que las posibilidades de uso e influencia de las RRSS son numerosas y variadas, las cuales dependen de varios aspectos como el contenido de la asignatura, trabajos previstos, el nivel tecnológico de los alumnos, la capacidad de creatividad e innovación del profesor, entre otros. Rodríguez, López y Martín (2017) citan a Timothy (2014) para explicar sus ventajas en la práctica docente:

En la práctica docente, las redes sociales nos permiten visualizar y compartir intereses, favoreciendo la comunicación entre los estudiantes; y establecer vínculos sin limitación geográfica. Además, se adaptan fácilmente a cualquier asignatura o curso; y pueden ser empleadas al mismo tiempo por varios usuarios conectados, lo que permite un alto nivel de interactividad, un feedback o intercambio de datos simultáneo, ahorro de tiempo y fácil acceso (p. 78).

Llegado a este punto, podemos observar que la principal ventaja que entregan las RRSS radican en la cercanía que genera al profesor con sus estudiantes, sin importar que físicamente estén a kilómetros de distancia. Así mismo, cualquier profesor de cualquier asignatura, con la debida capacitación, puede utilizar su recurso y aplicarlo a sus actividades en el aula. Su inmediatez y fácil conectividad aseguran que muchos usuarios puedan conectarse y acceder a la información, debatirla y renovarla.

Sin embargo, Martínez y Ferraz (2016) manifiestan que los docentes no son tenidos en cuenta en el análisis de las redes sociales, aun cuando se pondera su uso como complemento de la docencia:

El aspecto docente es el menos valorado dentro de las redes sociales como herramienta para estudiar o realizar actividades escolares, pues existen investigaciones y estudios que han analizado el potencial del uso de algunas de estas redes , sobre todo Facebook, como una herramienta de enseñanza tanto en adolescentes (Barajas y Álvarez, 2013) como en el ámbito universitario (Tuñez y Sixto,2012) donde Facebook debe entenderse como un complemento de la docencia y un espacio suplementario que debe gestionarse, sin olvidar que se trata de una red personal que los alumnos valoran como un buen escenario para la reflexión y el aprendizaje (p. 34)

Las redes sociales en la educación se convierten en herramienta colaborativa que le da valor a los procesos comunicativos. Utilizarlas son un reto en los procesos de enseñanza aprendizaje, porque se convierten en aliadas del docente, más que impedimentos.

### **3.3. WhatsApp**

WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea que se ha convertido en el canal favorito de comunicación para muchas personas. Gracias a esta aplicación, un usuario puede enviar múltiples mensajes a múltiples personas de forma individual y colectiva. Así mismo, WhatsApp posee la posibilidad de comunicarse con otros usuarios a través de todo tipo de archivos multimedia. Gudiño, Uribe, Barragán y Vásquez (2019) lo definen de esta manera:

WhatsApp es una aplicación informática de mensajería instantánea muy popular utilizada en varias plataformas de software y sistemas operativos comerciales en los que se soportan los segmentos comerciales de hardware: computadoras fijas, portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes (smartphones) en Windows, iOS de Apple y

Android, como los más utilizados; y BlackBerry y Nokia en menor escala, permitiendo interacción entre ellos a pesar de ser distintas compañías y plataformas de software (p. 12).

Podemos evidenciar que la principal característica de WhatsApp es su fácil acceso a través de diversos dispositivos electrónicos de cualquier compañía, lo que lo convierte en una herramienta práctica para el desarrollo de cualquier actividad social, académica y laboral. Así mismo, los autores destacan que esta aplicación es versátil, puesto que permite realizar las siguientes actividades:

- Sincronizar la lista de los contactos del usuario e identifica quiénes cuentan ya con la aplicación en sus móviles.
- Compartir o publicar al grupo, fotos, videos, notas de voz, contactos, ubicación con tus contactos, hipervínculos, documentos, archivos de texto, entre otros.
- Tener un interfaz, a través del WhatsApp Web, de una computadora de escritorio o laptop a un smartphone y viceversa que facilita la edición de trabajos más completos.
- Actualizar tu estado según la actividad que estés realizando.
- Saber si alguien de los contactos ha generado una notificación o mensaje nuevo ya que se actualiza periódicamente (p. 12)

Es así como WhatsApp se perfila como una aplicación adecuada para potenciar la calidad educativa en el aula, al ser popular, de fácil entendimiento y acceso a archivos multimedia que puede fomentar el interés en los estudiantes por aprender, así como generar contenidos digitales.

### **3.4 Trabajo colaborativo**

Una de las estrategias de aprendizaje que genera buenos resultados en la educación es el trabajo colaborativo. Y precisamente ese trabajo colaborativo es uno de los más beneficiados con la inclusión de las redes sociales, puesto que éstas facilitan la continua comunicación entre los usuarios. Por lo tanto, no se puede

concebir que el trabajo colaborativo y las redes sociales caminen en vías diferentes del aprendizaje, puesto que ambas se complementan.

Para Domínguez-Gaona, Crhová & Molina-Landeros, (2015, citado en Vázquez, Hernández, Vázquez, Juárez, & Guzmán, 2017), el trabajo colaborativo es clave para integrarse en la sociedad del conocimiento, puesto que les permite unir sus fortalezas en pos de enfrentar los desafíos que se presentan en el aspecto laboral, social y profesional, en el que se demanda constante innovación.

Marín, Negre y Pérez (2014, citados en Guerrero, Polo, Martínez y Ariza, 2018) afirman que el trabajo colaborativo se considera estrategia de aprendizaje, a partir de trabajo que desarrollan grupos de personas que tienen distintas características, pero que poseen un grado de conocimiento similar, lo que les permite enfocarse y lograr metas comunes y realizar actividades conjuntas.

Así mismo, Guerrero et al. (2018) mencionan que es importante resaltar aquellas características relevantes del trabajo colaborativo, puesto que muchos autores lo comparan con el trabajo cooperativo; mientras que éste último posee características como “profesor, tarea, responsabilidad por la tarea, división del trabajo, subtareas, proceso de construir el resultado final, responsabilidad por el aprendizaje y el tipo de conocimiento” (p. 964), el trabajo colaborativo va más allá de memorizar las clases y desarrollar actividades mecánicas que se ven en las aulas de clase, enfatizándose en realizar estrategias que permitan construir y distribuir el conocimiento de forma práctica.

Este concepto es soportado por Mora y Hooper (2016), quienes citan a González (2009, p. 96) para detallar que el trabajo colaborativo implica una mayor interacción grupal, en el que se busca “promover una adecuada formación y un apropiado desempeño laboral a partir del intercambio de ideas y acciones” (p. 4).

Al respecto, Ramírez y Rojas (2014, citados en Guerrero, Polo, Martínez y Ariza, 2018) detallan lo siguiente



Fomentar el trabajo colaborativo implica un cambio en la cultura escolar en las prácticas de enseñanza, aprendizaje y en los procesos de evaluación; actualmente, la pedagogía y en sí, la educación, buscan fomentar entre los estudiantes, la colaboración, entendida como una forma legítima y eficiente de producción tanto de conocimiento como de contenidos para que así, en la escuela, los estudiantes aprendan unos de otros (pp. 964-965).

Como se mencionó anteriormente, el trabajo colaborativo no se enfoca en la tradicional distribución de conocimiento que aplica la educación, en el que el maestro da una información y el estudiante la recibe, sino que fomenta el trabajo grupal y la relación entre docente-estudiante, estudiante-estudiante y docente-docente; a su vez, el trabajo colaborativo redefine la cultura educativa, moldeándola de tal forma que adquieran costumbres que fortalezcan su desarrollo individual y grupal.

Mora y Hooper (2016) consideran que los trabajos colaborativos son valiosos en la medida en que se genere en el estudiante un rol activo y aporte para la consecución de los objetivos colectivos. Gracias al desarrollo del trabajo colaborativo se puede hablar de grupos de aprendizaje, que es un concepto importante para comprender cómo las redes sociales pueden influir en la educación. Zangara (2017) cita a Souto (1987, pág. 55) para entregar una definición acerca de los grupos de aprendizaje:

Estructura formada por personas que interactúan, en un espacio y tiempo común, para lograr ciertos y determinados aprendizajes en los individuos (alumnos), a través de su participación en el grupo. Dichos aprendizajes, que se expresan en los objetivos del grupo, son conocidos y sistemáticamente buscados por el grupo a través de la interacción de sus miembros (pág. 54).

A su vez, el trabajo colaborativo posee varios elementos que fortalecen su desarrollo en el proceso de aprendizaje, los cuales son presentados por García y Suárez (2011, p. 481)

Aspectos del trabajo colaborativo	Características
La interdependencia positiva	Compromiso de todos y cada uno de los miembros con la meta conjunta de aprendizaje del equipo.
La responsabilidad individual y de equipo	Cumplimiento de las tareas de cada miembro y su complementariedad eficiente con la meta de aprendizaje del equipo.
La interacción estimuladora.	Promoción del éxito personal y de los demás, compartiendo los recursos existentes y motivándose mutuamente.
La gestión interna del equipo	Desarrollo de una estrategia eficaz de trabajo conjunto, así como la práctica de una serie de habilidades interpersonales para el aprendizaje en equipo.
La evaluación interna del equipo	Reflexión del equipo sobre si el desempeño conjunto y la participación personal permiten alcanzar las metas de aprendizaje comunes en la dinámica cooperativa

Tabla 1. Características del aprendizaje colaborativo.

Uno de los elementos más destacados del aprendizaje colaborativo es la interdependencia positiva, en el que Guerra, Rodríguez y Artiles (2019) manifiestan que se presenta cuando los estudiantes poseen la capacidad de formar un vínculo con sus compañeros, priorizando el trabajo en equipo para lograr el éxito. Así mismo, citan a Johnson & Johnson (1987) para explicar que, gracias a los grupos de aprendizaje colaborativo, las metas se estructuran de tal manera que el alumno

no solamente pueda fortalecer sus capacidades, sino que desarrolle interés en la capacidad de trabajo de sus compañeros.

En este aprendizaje colaborativo es importante el rol que desempeñan tanto el profesor como el estudiante, los cuales desarrollan una relación en la que se complementan. Para Compte y Sánchez (2019):

Mientras que para el profesor el reto está en llegar a ser un facilitador del proceso, para los estudiantes el trabajo colaborativo propicia un rol mucho más participativo con mayores responsabilidades. El desarrollo de técnicas de trabajo grupal exige de los profesores elementos de organización y planificación muy importantes; las interacciones entre los estudiantes constituidos en equipos y entre los equipos dentro de una clase, están estrechamente relacionadas con dichas técnicas (p. 135)

Podemos destacar que el aprendizaje colaborativo les permite a los estudiantes tomar las riendas de su proceso educativo casi a la par con el profesor, que no se queda como un simple puente de conocimiento o un emisor del mensaje, sino que es un guía que le ayuda a los estudiantes a transitar por las diversas fuentes para que puedan escoger el conocimiento de su interés y el que sea más adecuado. Para ello, el profesorado debe crear un escenario donde se fomente tanto el aprendizaje personal como el aprendizaje de equipo; aparte, tendrá que dotar a sus alumnos/as de los recursos y los medios necesarios para el logro de los objetivos de aprendizaje.

Entre los aspectos que se fortalecen gracias al aprendizaje colaborativo se encuentran la toma de decisiones. En el contexto educativo, se puede entender como un proceso en el que los estudiantes y profesores analizan diferentes opciones de conocimiento, actividades y fortalezas, y las eligen para lograr sus objetivos no solo en el contexto académico, sino en el contexto profesional y personal.

La comunicación oral y escrita también se ve beneficiada con el aprendizaje colaborativo. Con este aprendizaje, la comunicación oral se convierte en una herramienta fundamental, en el que los estudiantes pueden procesar de la mejor manera la información que llega a través de palabras, las cuales son procesadas y analizadas para emitir un concepto claro de esa información. Lo mismo sucede con la comunicación escrita, la cual se percibe a través de la visión. Muentes (2017) manifestó que causa una mayor concentración del lector, puesto que el análisis del cometido se debe realizar a partir de la lectura y evaluación de las formas de la escritura o el sentido que tiene ésta.

Otro aspecto que se fortalece en el aprendizaje colaborativo es la administración de proyectos, que consiste en planificar, supervisar y dar seguimiento a aquellos proyectos que se van desarrollando. En la administración de proyectos, los recursos disponibles se utilizan para concretar los proyectos en el menor tiempo posible y con el menor número de fallas (Aceves, 2018).

A su vez, también se tienen en cuenta otros aspectos como análisis, síntesis y evaluación, los cuales son definidos por Sánchez-Contreras (2018):

Análisis: La capacidad de romper o distinguir las partes de material en sus componentes de forma que su estructura organizativa pueda entenderse mejor.

Síntesis: La capacidad de poner las piezas juntas para formar un nuevo todo coherente o único

Evaluación: La habilidad de juzgar o dar un juicio de valor, o criticar cierto material elaborado con cierto propósito (p. 9-10).

## **CAPÍTULO 4**

### **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

#### **4.1. Contexto**

El Instituto Centro de Sistemas Avanzados fue fundado el 15 de enero de 2001 por la Familia Corredor Gómez, en la ciudad de Barranquilla, Atlántico. Establecimiento educativo que oferta los programas técnicos laborales de análisis y programación de sistemas, asistente Administrativo, contabilidad empresarial, mercadeo, entre otros. ICSA inicia con una amplia sede totalmente dotada con tecnología de punta para brindar los mejores ambientes de aprendizaje a sus estudiantes, posicionándose de inmediato en el mercado local y regional.

Luego de un largo ejercicio con la participación y el compromiso de todo el excelente talento humano de la institución, logramos obtener la certificación de nuestro sistema de gestión de calidad, basado en los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y las Normas de Calidad de Formación para el Trabajo NTC 5555, NTC 5581, de parte de la Firma Certificadora ICONTEC. Dentro de la lógica institucional de lograr una incorporación permanente de la calidad en la prestación de nuestros servicios, en todos sus procesos, áreas y niveles, el Instituto centro de sistemas avanzados, cuenta con una plataforma de trabajo que asegura el avance y el mejoramiento de la calidad de estudio.

##### **4.1.1. Misión**

Somos una institución para el trabajo y desarrollo humano que busca satisfacer las necesidades de la educación de nuestra comunidad y la demanda laboral del sector productivo. Para lograrlo ofertamos programas de calidad, formando integralmente a nuestros estudiantes, brindándoles las herramientas necesarias para una mejor calidad de vida y contribuyendo de esta manera al desarrollo socioeconómico de nuestra región.

#### **4.1.2. Visión**

Para el 2022 seremos la institución líder de la costa Atlántica en Formación para el trabajo y desarrollo humano, cubriendo las necesidades del sector productivo, contando con personal docente y administrativo competente, con programas reconocidos y certificados bajo altos estándares de calidad. El objetivo institucional es el compromiso de garantizar el bienestar y desarrollo integral de nuestros estudiantes, para esto contamos con personal docente y administrativo competente, recursos educativos, una infraestructura adecuada y prácticas empresariales oportunas. Mejorando continuamente la efectividad de nuestro sistema de gestión de calidad.

#### **4.2 Metodología**

El trabajo se desarrollará bajo el enfoque cualitativo de tipo fenomenográfico, en el que se analizarán aspectos relacionados con el conocimiento y las habilidades que se pueden adquirir a través de las redes sociales digitales por parte de la población, que en este caso es ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados, tomando como referente el curso de Contabilidad Empresarial.

##### **4.2.1 Población**

La población escogida es la totalidad de la carrera Técnica de Contabilidad Empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados; actualmente cuenta con 70 estudiantes en proceso. El programa tiene una duración de 18 módulos más la práctica empresarial, y está comprometido con la formación integral del estudiante, enfrentando tres problemáticas: registro, análisis y control del capital de una organización ya sea pública o privada. Así mismo promueve el conocimiento y la transformación en entornos económicos de las organizaciones, asumiendo un compromiso responsable con las dimensiones humanas de la vida.

ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados permite a sus estudiantes desempeñarse en los sectores industria, comercio y servicio a nivel regional, local y nacional, de carácter público o privado, con o sin ánimo de lucro. El auxiliar contable puede desempeñarse en el campo financiero y administrativo. Su

formación lo prepara con el fin de generar, adaptar y transferir conocimiento de tipo contable o financiero

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra la compondrán 15 estudiantes del curso de economía, de estrato medio bajo, de edades entre 17 y 30 años, siendo el 70% mujeres y el 30% hombres, los cuales poseen las herramientas necesarias para participar en la actividad, en este caso un teléfono celular con la aplicación WhatsApp instalada.

### **4.3 Proyecto de investigación aplicada**

#### **4.3.1. Supuesto de acción**

Diseñar una actividad académica sobre economía que involucre la red social WhatsApp y el trabajo colaborativo para los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados

#### **4.3.2. Supuesto del investigador**

La actividad académica sobre economía que involucre la red social WhatsApp generará un impacto positivo en los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados. El impacto que se verá reflejado será desde lo social porque el estudiante asumirá su rol de aprendiz mientras establece también procesos comunicativos. También será un impacto de conocimiento porque podrá desarrollar nuevos aprendizajes por medio de la practicidad, la rapidez y lo dinámico en lo que se convierte el uso de la red social de WhatsApp

#### **4.3.3. Diseño de la estrategia**

Para diseñar la estrategia se tuvo en cuenta los aspectos del aprendizaje colaborativo previamente mencionados: interdependencia positiva, responsabilidad individual y de equipo, interacción estimuladora, gestión interna de equipo, y evaluación interna del equipo. Se realizó un análisis previo de los temas a considerar para la actividad, y se escogió La factura por su sencillez de conceptos y ejemplos.

Cabe destacar que, en cada sesión, cada actividad sirve para medir uno o varios aspectos del aprendizaje colaborativo. Por ejemplo, en la actividad 1 de la sesión 1 se midió la interacción estimuladora a partir de la participación de los integrantes del grupo; en la actividad 1 de la sesión 2 se midió la gestión interna de equipo al momento de la conformación de grupos; en la actividad 4 de la sesión 3 se midió la interdependencia positiva a partir de los papeles adoptados por cada integrante del grupo y su resolución de la actividad, entre otros.

Estos aspectos también se tuvieron en cuenta a la hora de determinar los instrumentos de recolección de información, tales como grupo focal, encuestas y observación. También es preciso afirmar que la observación será la técnica más utilizada, debido a que permite analizar y medir desde la perspectiva concreta del investigador hasta qué grado se cumplen los aspectos del trabajo colaborativo.

A continuación, se presentará una tabla en donde se explicará el diseño de la actividad académica

<b>Sesión uno de clase</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo de tiempo</b>	<b>Recolección de los resultados</b>
Actividad 1 – lluvia de ideas	Los estudiantes presentaron su concepto de factura a través de palabras claves.	WhatsApp Audios Emojis	9:00 a.m. – 9: 30 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 2 – Lectura de documento de concepto de factura	Los estudiantes leen un documento acerca del	WhatsApp Documento PDF	9:30 a.m. - 10:00 a.m.	Grupo focal



	concepto de factura.			
Actividad 3 Creación de concepto de factura	Con las palabras claves expresadas y la lectura del documento en la actividad anterior, los estudiantes formaron su concepto acerca de la factura.	WhatsApp Audios Emojis	10:00 a.m. - 11:00 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 4 Evaluación	Evaluación de los estudiantes sobre las actividades realizadas	WhatsApp Google form	11:00 a.m. - 11:30 a.m.	Encuesta
Actividad 5 – Evaluación docente	Evaluación docente de las actividades y el desempeño de los estudiantes	WhatsApp Computador Portátil	11:30 a.m. - 12:00 p.m.	Observación
<b>Sesión dos de clase</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo de tiempo</b>	<b>Recolección de los resultados</b>

Actividad 1 Preparación de grupos de trabajo	Los estudiantes formaron grupos de trabajo para la sesión 2	WhatsApp	8:00 a.m. - 8:10 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 2 Análisis de ejemplo de factura	Los estudiantes leyeron y analizaron un ejemplo de factura	WhatsApp Documento PDF	8:10 a.m. - 8:30 a.m.	Grupo focal
Actividad 3 Identificación de los elementos de la factura	Cada estudiante identificó los elementos que componen la factura	WhatsApp Documento PDF	8:30 a.m. - 8:50 a.m.	Grupo focal
Actividad 4 Asignación de roles de trabajo	Cada estudiante asumirá un rol en su grupo de trabajo acerca de un elemento de la factura.	WhatsApp	8:50 a.m. - 9:00 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 5 Encuentro sincrónico	Los estudiantes participarán en un	WhatsApp Documento PDF Audios	9:00 a.m. - 10:00 a.m.	Grupo focal Observación

	encuentro sincrónico donde expondrán los elementos de la factura.	Emojis Salas de Messenger		
Actividad 6 Evaluación	Evaluación de los estudiantes sobre las actividades realizadas	WhatsApp Google form	10:00 a.m. - 10:30 a.m.	Encuesta
Actividad 7 – Evaluación docente	Evaluación docente de las actividades y el desempeño de los estudiantes	WhatsApp Computador Portátil	10:30 a.m. - 11:00 a.m.	Observación
<b>Sesión tres de clase</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo de tiempo</b>	<b>Recolección de los resultados</b>
Actividad 1 – Lectura de PDF sobre estudio de caso	Cada grupo de estudiantes lee un documento sobre estudio de caso	WhatsApp Documento PDF	8:00 a.m. - 8:30 a.m.	Grupo focal
Actividad 2 – Asignación de roles de una empresa	Cada estudiante asumirá un rol determinado	WhatsApp	8:30 a.m. - 8:40 a.m.	Grupo focal Observación

	en una empresa ficticia			
Actividad 3 – exposición del caso	La profesora expone el caso de la quiebra de una empresa.	WhatsApp Audios	8:40 a.m. - 9:10 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 4 – Propuesta de solución	Cada estudiante, desde su rol, tomó una decisión acerca de la situación de la empresa.	WhatsApp Audios	9:10 a.m. - 10:00 a.m.	Grupo focal Observación
Actividad 4 Evaluación	Evaluación de los estudiantes sobre las actividades realizadas	WhatsApp Google form	11:00 a.m. - 11:30 a.m.	Encuesta
Actividad 5 – Evaluación docente	Evaluación docente de las actividades y el desempeño de los estudiantes	WhatsApp Computador Portátil	11:30 a.m. - 12:00 p.m.	Observación

Tabla 2. Diseño de la estrategia en sesiones.

#### **4.4. Presentación de los resultados obtenidos**

Luego de definir el diseño de las sesiones y las actividades, se procede a presentar los resultados. Cabe destacar que las herramientas utilizadas fueron la encuesta, grupo focal y observación. La encuesta fue desarrollada a través de Google Form y enviada a cada estudiante que participó en la actividad. Su objetivo principal era recoger datos cuantitativos acerca de la percepción de WhatsApp como trabajo colaborativo, a partir de las diversas actividades desarrolladas en las sesiones de clase.

Por su parte, el grupo focal fue desarrollado para conocer una opinión más concreta acerca del concepto que manejan los estudiantes sobre WhatsApp y aprendizaje colaborativo. Cuál era su concepción inicial y su concepción final. Este grupo focal se llevó a cabo en un grupo de WhatsApp diseñado exclusivamente para debatir y comentar las actividades desarrolladas.

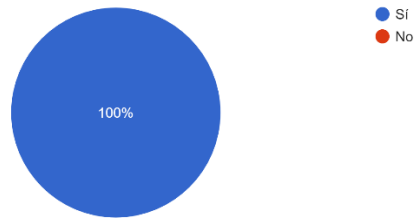
Finalmente, la información recolectada de la observación se plasmó a través de un informe, en donde el investigador refleja la opinión de la experiencia, sus aspectos positivos y negativos, la respuesta de los estudiantes a la actividad, entre otros factores.

##### **4.4.1. Encuestas**

Luego de cada actividad, a los estudiantes se les realizó una serie de encuestas para medir su percepción acerca del trabajo colaborativo y de las actividades académicas realizadas con WhatsApp. A continuación, se presentan las respuestas

En la primera pregunta, los encuestados fueron consultados sobre si conocían en lo que consiste el trabajo colaborativo. Todos los encuestados contestaron afirmativamente.

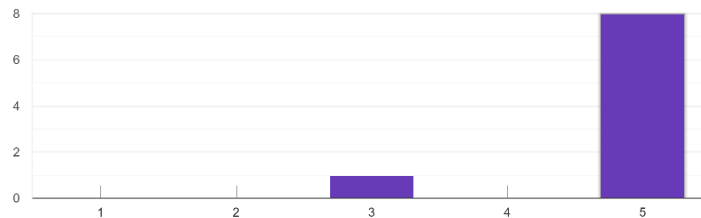
¿ Conoce usted en qué consiste el trabajo colaborativo?



Gráfica 1. ¿Conoce usted en qué consiste el trabajo colaborativo? Elaboración: Google Form

En la segunda pregunta se les consultó a los estudiantes sobre cómo se sintieron por la explicación acerca del trabajo colaborativo. Se aplicó la escala linkert, en el que 1 significa muy malo, 2 significa malo, 3 significa regular, 4 significa bueno, y 5 significa muy bueno. Ocho de los encuestados respondieron 5, mientras que uno respondió 3.

¿Cómo se sintió con la explicación brindada por la profesora acerca del trabajo colaborativo?

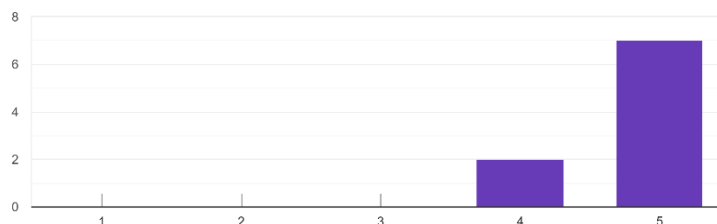


Gráfica 2. ¿Cómo se sintió con la explicación brindada por la profesora acerca del trabajo colaborativo? Elaboración: Google Form

En la tercera pregunta se les consultó acerca de su sentimiento sobre la actividad desarrollada por la profesora para reforzar el trabajo colaborativo. Se aplicó la escala linkert, en el que uno es muy malo, dos es malo, tres es regular, cuatro es

bueno, y cinco es muy bueno. Dos de los encuestados contestaron cuatro, mientras que los siete restantes respondieron cinco.

¿Cómo se sintió con la actividad desarrollada por la profesora para reforzar el trabajo colaborativo?



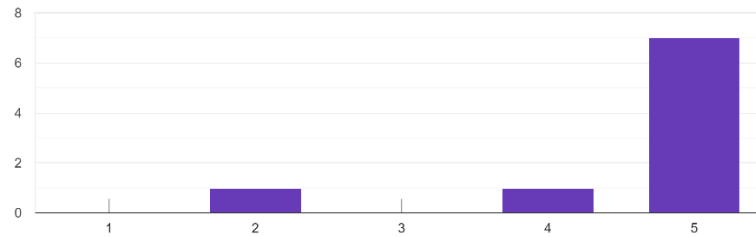
Gráfica 3. ¿Cómo se sintió con la actividad desarrollada por la profesora para reforzar el trabajo colaborativo? Elaboración: Google Form

En la cuarta pregunta se le consultó a los encuestados sobre las razones por las que consideran que la actividad desarrollada por la profesora fomenta el trabajo colaborativo. Al respecto, los encuestados manifestaron las siguientes razones

- Al ser por WhatsApp participarían varias personas las cuales cada una aportaría algo para lograr ese trabajo colaborativo
- Nos hizo pensar como equipo, aprendimos a escuchar los comentarios de otras personas y nos facilitó los trabajos
- Nos invita a que los estudiantes sumen esfuerzo para conseguir un mismo objetivo.
- Sus actividades son de análisis entre compañeros y nos permite conocer la opinión de cada uno y así llegar a conclusiones más completas

En la quinta pregunta se les consultó a los estudiantes acerca de la dificultad que experimentó para usar WhatsApp. Se utilizó la escala Linkert, en el que 1 es muy difícil, 2 es difícil, 3 es regular, 4 es fácil y cinco es muy fácil. Un encuestado contestó 2, otro encuestado contestó 4, y los siete restantes contestaron 5.

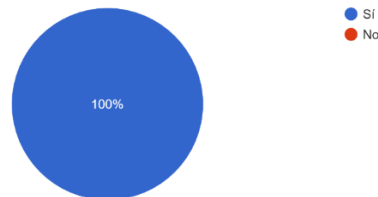
¿Qué tan difícil le parece usar WhatsApp?



Gráfica 4. ¿Qué tan difícil le parece usar WhatsApp? Elaboración: Google Form

En la sexta pregunta se le consultó a los encuestados sobre si consideran que WhatsApp es una herramienta que refuerza y fortalece el trabajo colaborativo. Todos los encuestados contestaron afirmativamente.

¿Considera que WhatsApp es una herramienta que refuerza y fortalece el trabajo colaborativo?

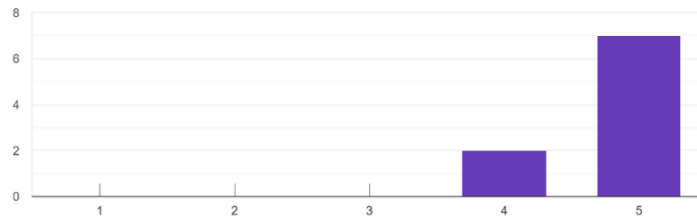


Gráfica 5. ¿Considera que WhatsApp es una herramienta que refuerza y fortalece el trabajo colaborativo? Elaboración: Google Form

En la séptima pregunta se le consultó a los encuestados sobre cuánto podría ayudar WhatsApp a reforzar el trabajo en equipo. Se utilizó la escala Linkert, en el que 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bastante y 5 es mucho. Dos de los encuestados respondieron 4, y los 7 restantes respondieron 5.



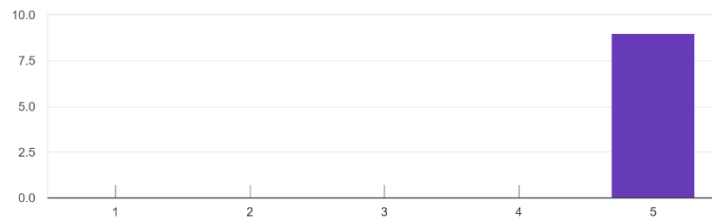
¿Cuánto cree que puede ayudar WhatsApp a los estudiantes a reforzar el trabajo en equipo?



Gráfica 6. ¿Cuánto cree que puede ayudar WhatsApp a los estudiantes a reforzar el trabajo en equipo? Elaboración: Google Form

En la octava pregunta se le consultó a los encuestados acerca de las herramientas de WhatsApp y su influencia en el trabajo en clase. Se utilizó la escala Linkert, en el que 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bastante y 5 es mucho. Todos los encuestados respondieron 5.

. Las herramientas de WhatsApp ¿Facilitan el trabajo en clase a los estudiantes?



Gráfica 7. Las herramientas de WhatsApp ¿Facilitan el trabajo en clase a los estudiantes? Elaboración: Google Form

En la novena pregunta se le consultó a los encuestados acerca de las facilidades de WhatsApp para la comunicación con la profesora y compañeros. Entre las razones presentadas se encuentran

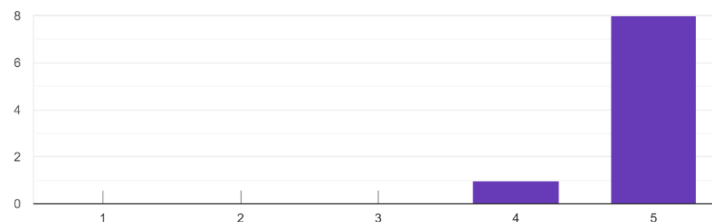
- Hoy en día todo es virtual y es el medio de comunicación más utilizado

- Hay personas que son un poco más tímidas cuando están en público y WhatsApp les facilita hacer esas preguntas
- Es un medio de comunicación muy fácil de utilizar y no es necesario estar en presencia para opinar o decir algo.
- Porque me ha servido de mucho apoyo imágenes, audios que hemos compartido, así como también vídeos muy informativos para entender mejor ciertos temas y salir de algunas dudas

En la décima pregunta se le consultó a los encuestados acerca de otras herramientas que pueden cumplir con la misma función de WhatsApp. Los encuestados mencionaron tres herramientas: Messenger, Zoom y Telegram, destacando que son similares en sus características y fáciles de manejar.

En la undécima pregunta se le consultó a los encuestados acerca de su nivel de motivación con las clases. Se utilizó la escala Linkert, en el que 1 es muy bajo, 2 es bajo, 3 es regular, 4 es alto y 5 es muy alto. Uno de los encuestados contestó 4, mientras que el resto contestó 5.

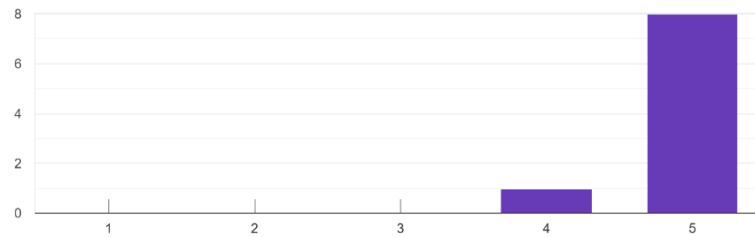
¿Cuál es su nivel de motivación con las clases?



Gráfica 8 ¿Cuál es su nivel de motivación con las clases? Elaboración: Google Form

En la duodécima pregunta se le consultó a los encuestados su nivel de satisfacción con las clases. Se utilizó la escala Linkert, en el que 1 es muy bajo, 2 es bajo, 3 es regular, 4 es alto y 5 es muy alto. Uno de los encuestados respondió 4, mientras que el resto respondió 5.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con las clases?



Gráfica 9 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las clases? Elaboración: Google Forms

#### 4.4.2 Grupo focal

Para desarrollar el grupo focal, se tuvieron en cuenta tres temas: WhatsApp, trabajo colaborativo y educación en el ICOSA.

En el primer tema, a los estudiantes se les pidió un concepto inicial acerca de WhatsApp. Entre las respuestas entregadas por los estudiantes se destacan:

- Aplicación de mensajería
- Medio de comunicación
- Herramienta tecnológica
- Aplicación de celular
- Aplicación de chat

Cabe destacar que la población que fue partícipe de este grupo focal hizo énfasis en que WhatsApp es una herramienta que utilizan frecuentemente, puesto que se utiliza prácticamente para la vida cotidiana.

Luego de conocer el concepto inicial de WhatsApp, se les preguntó a los participantes acerca de sus razones para utilizar esta herramienta. Entre las principales respuestas se destacan

- Facilidad para enviar mensajes
- Es la más popular
- Se pueden hacer llamadas telefónicas
- No se necesita pagar dinero para adquirirla

- Actualmente, es más fácil contactar a una persona por WhatsApp que por llamadas.

Se puede decir que los estudiantes que participaron en este grupo focal concordaron en que es la herramienta que más suelen usar para comunicarse. Inclusive, algunos manifestaron que lo usan mientras están en clase, mientras meriendan en cafetería o mientras hablan en el mismo salón con otros compañeros, entre otros.

Finalmente, se les preguntó a los participantes acerca de su opinión sobre el WhatsApp como herramienta educativa. Además de contestar afirmativamente, entre las respuestas más destacadas se encuentran

- Se pueden hacer clases a través de WhatsApp
- Sería interesante hacer actividades académicas a través de WhatsApp
- WhatsApp debería ser considerado por ser una herramienta que utiliza mucha gente
- WhatsApp serviría más como una herramienta complementaria de la educación.
- Debido a la pandemia del COVID-19, WhatsApp puede ser un puente para enviar actividades académicas.

Acerca del segundo tema, se les consultó a los estudiantes acerca de un concepto inicial sobre el trabajo colaborativo. Entre las principales respuestas se destacan

- Trabajo en equipo
- Proceso en el que una o más personas se unen para realizar una labor determinada
- Unión de dos o más personas para desarrollar actividades en un largo plazo de tiempo
- Modalidad de trabajo en grupo

Se puede agregar también que la población participante del grupo focal hizo énfasis en dos palabras claves: trabajo y equipo. Todos los conceptos destacaron que el

trabajo colaborativo tiene como principal característica el ser un proceso entre dos o más participantes que se unen para lograr un objetivo en común.

Luego de conocer el concepto inicial de trabajo colaborativo, se les consultó a los estudiantes sobre las ventajas del trabajo colaborativo. Entre las principales respuestas se destacan:

- Permite que los integrantes de un grupo trabajen juntos
- Les da la posibilidad a las personas de hacer parte de un grupo
- El trabajo se hace más fácil y fortalece la unión entre los integrantes.
- Cada integrante se siente importante y aporta su grano de arena para lograr el objetivo.
- Permite destacar las fortalezas de cada integrante y trabajar en pos del objetivo.

Es preciso afirmar que los integrantes destacaron valores como solidaridad, compañerismo y trabajo en equipo para hablar sobre las ventajas del trabajo colaborativo, agregando que este método funcionará siempre y cuando cada persona conozca su lugar y se sienta comprometido con el objetivo propuesto.

Finalmente, al ser consultados sobre la relación entre WhatsApp y el trabajo colaborativo, los estudiantes que participaron en el grupo focal manifestaron lo siguiente:

- WhatsApp es un ejemplo de trabajo colaborativo, puesto que se forman grupos en donde los integrantes comparten información y planean sus actividades.
- Bajo el contexto académico, WhatsApp puede ser utilizado como una herramienta para fomentar el trabajo colaborativo.
- WhatsApp es el punto inicial para potenciar el trabajo colaborativo, pero le falta mucho.

La población participe en el grupo focal concuerda en que existe una relación entre WhatsApp y el trabajo colaborativo, destacando que la aplicación es una ayuda a

mantener a los integrantes de un grupo enfocados en un objetivo, así como el acceso a los pasos a seguir en un trabajo para conseguir el objetivo.

En el tercer tema, a los estudiantes que participaron se les preguntó por los aspectos positivos y negativos de la educación en el ICOSA. Entre los aspectos positivos destacaron lo siguiente

- Hay compañerismo
- Organización
- Las aulas están bien cuidadas y cuentan con herramientas para desarrollar las clases.

Por otro lado, entre los aspectos negativos se encuentran los siguientes

- Las clases son aburridas
- Los maestros solo se enfocan en entregar la información y hacer exámenes
- A veces no se utilizan las herramientas tecnológicas de tal modo que nos motive a seguir estudiando.

Cabe destacar que los estudiantes que participaron en el grupo focal tienen aspectos positivos acerca de la infraestructura donde dan clases, pero consideran que se deben mejorar aspectos educativos por parte de los profesores. Al ser consultados sobre el desarrollo de actividades académicas en ICOSA que involucren WhatsApp, los estudiantes expresaron lo siguiente

- Sería una buena idea realizar actividades académicas con WhatsApp en ICOSA
- WhatsApp nos ayudaría a entender las clases dictadas en ICOSA
- Podemos enviar audios para participar en las clases
- Podemos enviar imágenes y documentos que nos sirvan como material de apoyo

#### **4.4.3 Observación**

La técnica de observación se utilizó para medir, a través de la perspectiva del investigador, el comportamiento y la actuación de los estudiantes acerca de las

sesiones y las actividades académicas desarrolladas en el grupo de WhatsApp que potencien el trabajo colaborativo. Luego de aplicar la técnica, el resultado es el siguiente

### Sesión 1

Hubo una alta participación en las actividades desarrolladas en esta sesión. En la lluvia de ideas (actividad 1), los estudiantes se mostraron participativos al entregar sus aportes en un corto periodo de tiempo. Si bien la actividad comenzó a las 9:00 a.m., se hizo la explicación a las 8:58 a.m., y casi enseguida los estudiantes enviaron sus aportes. Al término de la actividad a las 9:30 a.m., la totalidad de los estudiantes habían participado.



Imagen 1. Actividad lluvia de ideas en el grupo de WhatsApp

En la creación del concepto de factura (actividad 3), se pudo evidenciar cómo los estudiantes adoptaron compromiso para entregar la actividad a tiempo. En la

revisión, se determinó que los estudiantes lograron comprender el concepto de factura y pudieron explicarlo con sus propias palabras. En la evaluación docente (actividad 5), se dictaminó que los estudiantes lograron cumplir con los objetivos académicos de la sesión. En cuanto al trabajo colaborativo, los estudiantes destacaron que, a través de WhatsApp, pudieron intercambiar conocimientos y conceptos que les permitieron comprender mejor las actividades de la sesión.

## **Sesión 2**

En esta sesión, los estudiantes lograron poner en práctica el aprendizaje colaborativo de forma concreta. En la preparación de grupos de trabajo (actividad 1), el investigador tuvo una activa participación con los estudiantes, en el que hubo una comunicación constante para conocer quiénes serían los integrantes de cada grupo. También fue importante determinar la interdependencia positiva y la responsabilidad individual, en el que cada individuo manifestó sentirse comprometido con el grupo conformado.

Estos aspectos fueron analizados nuevamente en la asignación de roles de trabajo (actividad 4), en el que cada estudiante debatió y analizó el puesto que iba a asumir en el grupo. Se evidenció compañerismo, compromiso y unos leves roces entre compañeros, debido a que algunos consideraban que eran mejores que otros al momento de manejar cierta información, la cual iba a desarrollarse en una exposición a través de un encuentro sincrónico (actividad 5).

En este encuentro sincrónico (actividad 5), cada grupo de estudiantes expuso los elementos que componen la factura. En la mayoría de los grupos se notó buen dominio del tema y pronunciación por parte de los estudiantes, mientras que dos de ellos evidenciaron dificultades para expresarse. En términos generales, el trabajo en equipo estuvo presente y se evidenció compromiso por parte de los estudiantes para participar en la actividad.

## **Sesión 3**

En esta sesión, se desarrollan actividades que buscan fortalecer el trabajo colaborativo entre los estudiantes. La actividad principal consiste en una propuesta



de solución ante un caso de quiebra por parte de una empresa. Para ello, los grupos designarán roles de empleados y autoridades, se explicará el caso y se tomará una decisión sobre cómo proceder para salvar o liquidar la empresa. En esta sesión se pudo evidenciar lo siguiente

- Los estudiantes asumieron interdependencia positiva, al confiar plenamente en el trabajo del otro para aprobar la actividad.
- La responsabilidad individual y grupal estuvo presente para determinar el rol de cada integrante del grupo en la empresa, en el que cada estudiante era consciente de su posición y la labor que debía cumplir.
- La interacción estimuladora estuvo presente en la propuesta de solución, en el que se motivó a los estudiantes a dramatizar la situación y a explicar la decisión tomada desde su perspectiva.
- La gestión interna y la evaluación interna del equipo se evidenció en las evaluaciones finales, en el que cada estudiante expresó al profesor sus sensaciones sobre la actividad, cómo fue trabajar con sus compañeros, que otra solución aportaría, entre otros factores.

#### **4.5. Interpretación de los resultados**

A partir de los resultados obtenidos de las encuestas, el grupo focal y la observación, se determinará si la actividad académica cumple con los objetivos pactados en la investigación. El objetivo general consiste en analizar el grado de influencia de la red social WhatsApp en el trabajo colaborativo de los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICSA Instituto Centro de Sistemas Avanzados. Podemos evidenciar que, a lo largo del desarrollo de la actividad, hubo una permanente presencia de WhatsApp en cada etapa realizada, al ser la herramienta donde se desarrolla enteramente la actividad.

WhatsApp fue importante para que los estudiantes trabajaran en actividades como lluvia de ideas, realizar una lista con las palabras claves, escribir un concepto de factura y reforzar conceptos con lectura de un documento PDF. Así mismo, gracias a esta herramienta los estudiantes pudieron mantenerse permanentemente conectados para desarrollar otras actividades como asignación de roles y

participación en encuentro sincrónico, en el que los estudiantes debían tener una activa participación para desarrollar las actividades. A través de WhatsApp, cada estudiante pudo mantenerse conectado y comprender de mejor forma el estudio de caso, en el que pudieron analizar y decidir qué hacer acerca de la situación por la que atraviesa la empresa.

A través del grupo focal se evidenció que los estudiantes son conscientes de la participación de WhatsApp en las actividades académicas como un aspecto positivo para la educación. A partir de los trabajos desarrollados, los estudiantes potenciaron su trabajo colaborativo en una herramienta que dominan frecuentemente por ser una herramienta de uso diario. Así mismo, destacaron que debido a la pandemia, por COVID-19, WhatsApp es una herramienta fundamental para mantenerse conectados con los compañeros al momento de planificar y ejecutar actividades académicas. Esta información va acorde con la observación desarrollada, en el que los estudiantes obtuvieron notas altas gracias a la planificación, al compromiso y al trabajo en equipo.

El primer objetivo específico consiste en examinar el desempeño del WhatsApp en el proceso educativo de los estudiantes de contabilidad empresarial de ICESA Instituto Centro de Sistemas Avanzados. Este desempeño se puede medir a partir de los recursos utilizados. Cada estudiante que participó en la actividad tuvo WhatsApp como recurso principal, este le permitió acceder a otros recursos secundarios como audios, emojis, documento en formato PDF y salas de Messenger, los cuales fueron importantes para medir técnicas como lluvia de ideas y observación.

El segundo objetivo específico consiste en analizar como el diseño de la actividad académica relacionada con la contabilidad que involucre la red social WhatsApp potencia el trabajo colaborativo en los estudiantes de contabilidad empresarial de ICESA Instituto Centro de Sistemas Avanzados. Teniendo en cuenta los elementos que componen el trabajo colaborativo, podemos afirmar lo siguiente

- La *Interdependencia positiva* se fortaleció a partir de las opiniones y conceptos que han formado los estudiantes acerca del trabajo desarrollado.

Los estudiantes concordaron en que el trabajo en equipo facilitó la buena comunicación, les permitió pensar y trabajar como uno solo, en el que aprendieron a escuchar a otras personas y a tomar en cuenta sus opiniones. A partir de la observación y el grupo focal, también se evidenció que la responsabilidad y el compromiso de cada integrante estuvo implícito en el trabajo, en el que el índice de discusiones por choque de opiniones fue bastante bajo.

- La *responsabilidad individual* también se vio fortalecida durante las sesiones de trabajo. Si bien los trabajos fueron realizados en equipo, cada estudiante tuvo la madurez y el criterio necesario para responsabilizarse por su papel en el grupo, fomentándose en ellos el compromiso de presentar sus actividades.
- Las *habilidades sociales* que desarrollaron los estudiantes en este trabajo están enfocadas a lo virtual, en el que los audios y los textos se convirtieron en el puente principal de la comunicación. Debido a que no fue necesario hacer acto de presencia física en la actividad, los estudiantes pudieron aplicar otras formas de comunicación. Sin embargo, en la observación se detalló que dos grupos de estudiantes al momento de hacer exposición, presentaron algunas falencias comunicativas, tales como fallas en pronunciaciones de palabras y poco dominio del tema.
- La *interacción* fue uno de los aspectos de aprendizaje colaborativo más desarrollados en el trabajo, en el que WhatsApp cumplió un papel fundamental. Para los estudiantes, esta aplicación garantiza la interacción en un medio de comunicación muy fácil de utilizar, en el que no es necesario estar en presencia física para participar en la actividad, para opinar sobre los temas tratados, o para presentar los trabajos. Inclusive, la interacción a través de WhatsApp es total y constante, convirtiéndose en un canal de conocimiento más para los estudiantes.

El tercer objetivo específico consiste en analizar el impacto de la red social WhatsApp en la actividad desarrollada por los estudiantes de contabilidad empresarias de ICESA Instituto Centro de Sistemas Avanzados. Este impacto, a partir

del grupo focal y la observación, se puede medir a partir de los aprendizajes fomentados en el trabajo colaborativo. En la investigación se comprobó lo siguiente:

**Administración de proyectos:** en las sesiones de clase, los estudiantes lograron gestionar las actividades de tal forma que todos fueron participativos y colaborativos.

**Análisis, síntesis y evaluación:** las actividades desarrolladas en las sesiones de clase fomentaron el análisis de los estudiantes acerca del tema de estudio, en este caso la factura. En la sesión 1 de clase, los estudiantes pudieron analizar sus conocimientos previos para expresar su concepto sobre Factura, lo que les permitió sintetizar en palabras claves sus conceptos.

**Toma de decisiones:** este aprendizaje se fomentó sobre todo en la sesión 3 de clase. Los estudiantes interpretaron roles y expusieron sus decisiones acerca de una situación presentada.

**Comunicación verbal y escrita:** en las tres sesiones de clase fue fundamental la presencia de la comunicación verbal y escrita para su desarrollo. A través de WhatsApp, los estudiantes expresaron de forma escrita sus conocimientos sobre el tema de estudio, y de forma oral las decisiones que tomarían acerca de un caso en específico. Desde la misma concepción del trabajo hay comunicación verbal y escrita.

**Procesamiento de grupo:** el procesamiento de grupo fue evidente en las actividades de las sesiones 2 y 3 de clase, en el que los estudiantes estuvieron de acuerdo en conformar grupos para desarrollar los puntos de cada actividad. Entre los tipos de grupos conformados que se destacaron en el trabajo se destacan

- Grupo formal, el cual fue conformado en la actividad de la sesión 2, donde cada integrante realizó pequeñas tareas (en este caso, identificar las partes que conforman una factura) para profundizar en un tema en específico.
- Grupo base, en el que cada integrante tuvo claro cuál era su rol y el trabajo que debía realizar para la siguiente sesión. Este método de trabajo se vio en la sesión 2 de clase.

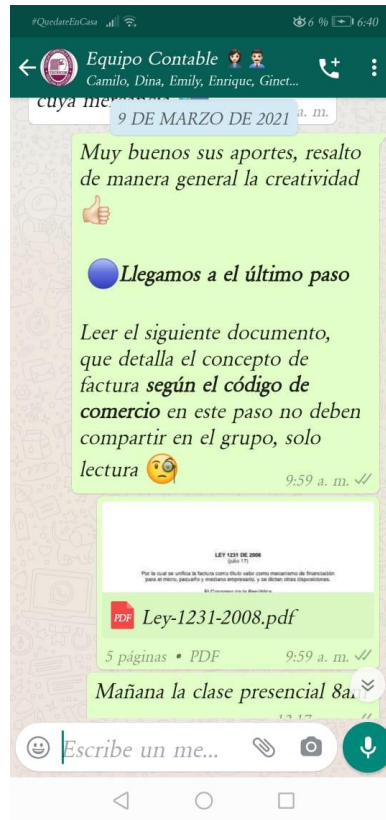
## **4.6 Factores facilitadores y obstaculizadores de la experiencia de la aplicación**

### **4.6.1. Factores facilitadores**

Entre los factores facilitadores podemos destacar los recursos utilizados para la aplicación de las actividades en las sesiones de clase. Como se evidencia en la imagen 1, gracias a estas técnicas y recursos, los estudiantes respondieron de forma amistosa y adecuada a cada una de las directrices que se les indicó al momento de exponer las actividades. Cabe destacar que fue importante el uso de emojis en los textos para enviar un mensaje más claro hacia los estudiantes, generando una comunicación sencilla y novedosa que les permita comprender de mejor manera los conceptos presentados.

Es importante destacar que cada uno de los instrumentos utilizados fue fundamental para la comprensión de la actividad, de tal modo que los estudiantes pudieran llevar a cabo las actividades con profundo interés. La utilización de emojis es característico con los estudiantes, por lo que su uso refuerza su confianza y su modo de expresarse, teniendo en cuenta que los emojis utilizados van acordes con las actividades y con la materia estudiada.

A su vez, en la imagen 2 podemos evidenciar que la parte teórica se ve reflejada en los documentos en formato PDF, que proporcionan información que se necesita para reforzar los conceptos establecidos en la técnica lluvia de ideas. Por ende, podemos afirmar que hay una correlación entre las técnicas utilizadas que ayuda a reforzar los conceptos preestablecidos sobre el tema en cuestión, que es la factura.



*Imagen 2. El documento en formato PDF refuerza los conceptos que ya se desarrollaron en la lluvia de ideas sobre la factura, generando una correlación entre ambas técnicas.*

Entre las virtudes que se encuentran en esta práctica, se destaca la variada oferta de recursos que se pueden realizar. En la técnica de lluvia de ideas, los estudiantes pueden expresar sus conceptos a través de audios, textos y emojis, e inclusive pueden utilizar dos recursos al tiempo para reforzar su concepto. Así mismo, en esta práctica se pueden generar espacios donde los estudiantes, a través de la tecnología, pueden comentar y expresar sus ideas, en el que todos serán escuchados. En la imagen 3 se puede observar como uno de los recursos, la Sala de WhatsApp, es idóneo para las actividades que se llevan a cabo.



Imagen 3. A través de WhatsApp, los estudiantes pueden acceder a diferentes recursos. La sala de Messenger es uno de ellos.

Otro factor facilitador se evidencia en los roles que adquieren el profesor y los estudiantes en la actividad académica. El rol que cumplió el profesor en este trabajo es el de guía. El profesor indicó las actividades y supervisó el cumplimiento de estas. Por su parte, los estudiantes asumieron un rol activo en el trabajo. Cada uno de ellos tomó la iniciativa al momento de desarrollar las actividades, organizaron sus propios grupos de trabajo y colaboraron de tal manera que todos pudieron fortalecer sus conocimientos. En la actividad 2 y 3 tuvieron la oportunidad de desarrollar los papeles escogidos con anterioridad.

#### 4.6.2 Factores obstaculizadores

Los factores obstaculizadores que se presentaron en la actividad académica están relacionados a los inconvenientes técnicos que se pueden presentar con WhatsApp. Obligatoriamente, los estudiantes que participaron en esta actividad deben tener la aplicación descargada en el celular, y si bien existe WhatsApp Web para poder usar

esta aplicación en el computador, necesariamente debe tener esta aplicación en el celular. Así mismo, para utilizar WhatsApp, el celular debe estar conectado a internet, o en su defecto debe poseer un plan de datos que le permita acceder a internet.

Este factor incide claramente en el primer objetivo, puesto que el desempeño del WhatsApp en el proceso educativo de los estudiantes de contabilidad empresarial de ICSA está ligado al funcionamiento de internet y al acceso de dispositivos tecnológicos que tengan instalado WhatsApp. En la observación se evidenció que todos los estudiantes poseen celulares con la aplicación WhatsApp instalada, pero dos de ellos adujeron tener problemas de internet al momento de participar en las actividades y al momento de entregar sus trabajos.

Otro factor obstaculizador es que WhatsApp te da la opción de ocultar a los contactos el horario de su última conexión, por lo que se corre el riesgo de desconocer si los estudiantes están atendiendo la clase a la hora que ésta se lleva a cabo. Por otra parte, WhatsApp también posee la opción 'double check', el cual te permite conocer si un contacto leyó tu mensaje. Debido a que el contacto tiene la potestad de desactivar esta opción, el docente corre el riesgo de desconocer si el estudiante leyó el mensaje.

Un tercer factor obstaculizador consiste en la limitación de la presencialidad de las clases. Cabe destacar que las clases presenciales, además de brindar un conocimiento directo por parte del profesor a los estudiantes, le permite evaluar otros aspectos del estudiante, tales como compromiso, responsabilidad, disciplina, pronunciación, efectividad, entre otros. A través de la observación se pudo evidenciar que los estudiantes participaron en las actividades propuestas, pero al ser a través de WhatsApp se desconoce si el estudiante lo desarrolló con sus propias palabras o si lo copió completamente de internet. También presenta fallas al momento de entregar el material de apoyo y de explicar los temas, se desconoce si los estudiantes comprendieron totalmente el tema explicado, una situación que sí se puede evidenciar en las clases presenciales.



Como se mencionó anteriormente, las clases presenciales permiten conocer aspectos del comportamiento de los estudiantes. Gracias a la clase presencial, el docente puede conocer qué estudiante es aplicado, qué estudiante está prestando atención a la clase, qué estudiante es participativo en clase, los cuales son factores de evaluación por parte de los profesores.

## 4.7. Consecuencias de la experiencia de la aplicación

### 4.7.1. Consecuencias positivas

Entre las consecuencias positivas se pueden encontrar el fortalecimiento de la relación entre estudiantes y profesor a partir de lo académico y lo social. Los estudiantes se sintieron cómodos con las explicaciones del docente, sintieron satisfacción a la hora de desarrollar las actividades puesto que para ellos fue sencillo comprender lo que se debe hacer para llevar a cabo la actividad. Para los estudiantes, el docente fue un buen guía del conocimiento, muy importante en la consecución de los objetivos.

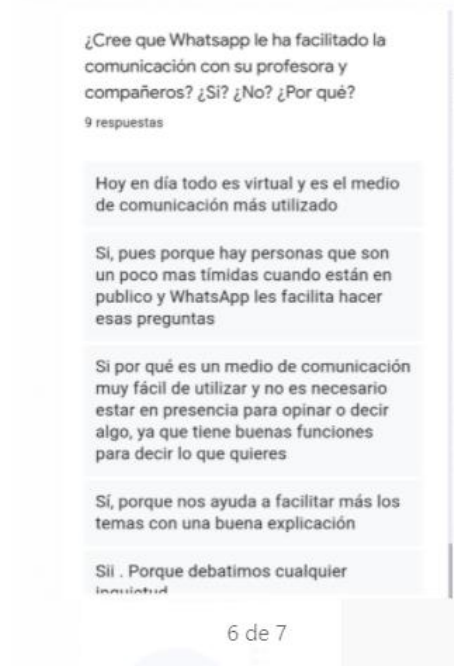


Imagen 4. A través de WhatsApp, los estudiantes expresan su comodidad con las explicaciones del docente y sintieron satisfacción a la hora de desarrollar las actividades.

Así mismo, a través de la actividad se permitió conocer otra perspectiva de trabajo de los estudiantes, que encontraron nuevas formas de comunicarse a partir de audios, textos y emojis. Actualmente, los estudiantes utilizan, además de los textos, imágenes para expresar de forma concreta sus pensamientos y sus observaciones acerca de los temas tratados.

Otra consecuencia positiva está en la sincronía que presentaron los estudiantes, la cual fue vital al momento de desarrollar el trabajo. En las actividades de la sesión 3 de clase, cada grupo de estudiantes realizó de forma sincrónica la tarea asignada, en el que cada uno asumió un rol y, a través de audios, recrearon una situación en el que una empresa quiebra y cada uno, desde su rol como trabajador de empresa, debía tomar una decisión sobre cómo salvar la empresa. Esta sincronía fue importante para que cada labor de los estudiantes se entrelazara y conformaran un trabajo que sirvió de análisis.

#### **4.7.2. Consecuencias a potenciar**

Entre las consecuencias que se deben potenciar se encuentra aumentar el grupo de estudiantes participantes. Si bien la estrategia arrojó buenos resultados en el desempeño de los estudiantes y hubo una alta participación de su parte, es preciso desarrollar investigaciones con población y muestra mucho más altas para conocer concretamente el alcance del WhatsApp en el aprendizaje colaborativo.

Una consecuencia negativa que dejó la experiencia es que la información recabada está incompleta. La encuesta fue desarrollada solamente por nueve de los 15 estudiantes que participaron en la actividad, lo que representa apenas el 60%. Los estudiantes que participaron en la actividad y en los grupos focales destacaron la importancia de WhatsApp para su desarrollo educativo, pero es importante conocer cuál es la opinión de los seis estudiantes restantes para contrastarlas con la información obtenida en las herramientas anteriormente mencionadas, así como en la observación realizada.

#### **4.8 Principales cambios efectuados en el proyecto y/o el problema**

Los principales cambios que se evidencian en los estudiantes de Contabilidad Empresarial del ICSA radican en su desempeño académico y su actitud para afrontar las clases. A través de los grupos focales, los estudiantes lograron presentar conceptos y palabras claves acerca de los temas desarrollados (WhatsApp, aprendizaje colaborativo y educación) sin mayor dificultad, mostrándose participantes de forma activa al momento de la realización de las actividades.

Cabe resaltar que en la observación se pudo detallar que los estudiantes se mostraron satisfechos con las notas que obtuvieron en las actividades realizadas. Si bien algunos mostraron dificultades al momento de expresarse en actividades concretas como el encuentro sincrónico y el estudio de caso presentado en la sesión 3, los estudiantes encontraron en la herramienta WhatsApp una forma de ser escuchados sin sentir vergüenza, además de expresar por otros métodos de comunicación la información adquirida en las sesiones. Así mismo, los estudiantes concordaron en que las clases por WhatsApp son más dinámicas y los temas son más fáciles de tratar, puesto que pueden acceder a diversos materiales de apoyo del tema.

Se debe tener en cuenta que, ante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, las clases son mayoritariamente virtuales, por lo que encontrar una forma de dictar una clase que resulte novedosa y atractiva para los estudiantes debe estar complementada por la tecnología. La herramienta utilizada, en este caso WhatsApp, cumple con los aspectos necesarios para ser considerado una herramienta adecuada para potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje, al ser de fácil acceso y entendimiento para los estudiantes modernos.

Se pudo reflexionar que, el uso del WhatsApp en la actividad desarrollada por los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICSA sirve como punto de partida para medir cómo las herramientas tecnológicas tienen un papel más protagónico en el proceso educativo. No se puede desconocer que este tipo de herramientas, en el que se destaca WhatsApp, están cada vez más presentes en la cotidianidad de los

estudiantes, más allá de su presencia en el aula de clase. Por lo tanto, se debe considerar que, así como los estudiantes que participaron en esta investigación se mostraron motivados a participar en las actividades académicas, otros estudiantes que utilicen WhatsApp frecuentemente también se mostraran dispuestos a participar en actividades que involucren esta herramienta.

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

La principal conclusión que genera esta investigación es que WhatsApp tiene futuro como herramienta tecnológica que facilita el aprendizaje colaborativo, así como el diseño didáctico que realice el docente para presentar sus temas de estudio. En la actividad académica implementada en los estudiantes de Contabilidad Empresarial de ICESA los estudiantes aumentaron su participación en las actividades, fortalecieron su compromiso estudiantil y mejoraron aspectos como solidaridad y responsabilidad académica.

Cabe destacar que WhatsApp es una herramienta que brinda muchas facilidades a sus usuarios para comunicarse con sus contactos en diversos formatos, ya sea a través de audios, textos, imágenes o videos, los cuales fueron aprovechados con el desarrollo de actividades que permitieron a los estudiantes explorar su creatividad, tales como lluvia de ideas, construcción de conceptos, encuentro sincrónico y estudio de caso. Es por eso que el contenido multimedia que maneja lo hace un candidato ideal para ser aplicado en el contexto educativo. Con esta investigación se busca que poco a poco esta herramienta deje de ser un mero instrumento social para convertirse en una herramienta que sería mejor usada con fines pedagógicos. Los estudiantes que participaron en el proyecto se mostraron dispuestos a hacer parte de esta práctica, en el que evidenciaron interés y compromiso en las actividades.

A partir de las actividades desarrolladas en las sesiones de clases, podemos afirmar que el trabajo colaborativo se ha fortalecido gracias al buen desempeño de los estudiantes. La tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo del trabajo colaborativo, puesto que permite a los integrantes de un grupo conectarse desde cualquier lugar y así compartir información y conocimiento. Las diversas herramientas que posee WhatsApp para transmitir sus mensajes son fundamentales, dándole a cada integrante la posibilidad de enviar su mensaje como le sea más cómodo.

Esto último va ligado con la personalidad y el comportamiento de cada estudiante. Si el estudiante es fuerte en la comunicación oral, puede utilizar los audios para enviar su mensaje; si un estudiante prefiere la comunicación escrita, puede utilizar los mensajes de texto; si un estudiante prefiere desarrollar la comunicación audiovisual, puede utilizar la videollamada para transmitir su mensaje.

La comunicación oral aporta al ejercicio académico el fortalecimiento del dominio del tema y de las habilidades sociales. En ese sentido, actividades como la desarrollada en las sesiones 2 y 3 encuentro sincrónico y dramatizaciones son más efectivas con audio. Por su parte, la comunicación escrita potencia el sentido de la creatividad, puesto que se puede escribir ideas, guardar y así construir conceptos. La actividad de la lluvia de ideas es un ejemplo claro, en el que cada estudiante que participó expresó en mensajes los conceptos claves, y a partir de esos conceptos claves generar un concepto general.

Finalmente, la comunicación audiovisual potencia la imagen y las habilidades sociales que también son importantes en la educación, puesto que los estudiantes no solo son formados desde el punto de vista académico, sino desde el punto de vista social. El encuentro sincrónico es un ejemplo de comunicación audiovisual que puede ser utilizado para mejorar la calidad de la educación.

En ese sentido, podemos concluir que la comunicación oral, escrita y audiovisual aportan al conocimiento en sí y a la parte social. La comunicación oral y audiovisual aporta mucho más a la parte social, mientras que la comunicación escrita aporta más al conocimiento en sí.

En el contexto de WhatsApp, la comunicación oral y audiovisual ayudan a reforzar el desempeño académico de los estudiantes en oralidad y expresión verbal, que son aspectos fundamentales en el contexto educativo. En el caso de la comunicación escrita, a través de los mensajes queda plasmada la información a la que puede acceder cualquier persona para formar su propio conocimiento.

Otra conclusión a la que llega la investigación es que, por medio de WhatsApp se presentan limitaciones para formular proyectos educativos. Estas limitaciones se presentan en la configuración de privacidad, en el que un usuario de WhatsApp puede ocultar horario de última conexión y de double check, por lo que el profesor corre el riesgo de desconocer si el estudiante recibió sus mensajes, lo que dificulta la interacción en las actividades académicas.

## **5.2 Recomendaciones**

Si bien esta investigación arrojó resultados positivos a partir de los estudiantes que participaron en las actividades y realizaron las encuestas, es preciso que se realicen más investigaciones orientadas a WhatsApp como herramienta educativa. Para ello, se plantean los siguientes interrogantes:

¿Utilizar WhatsApp como herramienta pedagógica es aplicable en otras carreras?

¿Es posible mantener concentrados a los estudiantes en WhatsApp para solo desarrollar actividades académicas?

¿Qué otros recursos de WhatsApp pueden utilizarse como herramienta que facilita el aprendizaje colaborativo?

¿WhatsApp es la herramienta ideal para impulsar técnicas didácticas como mapas mentales, debates, mesa redonda y lluvia de ideas?

Estas preguntas podrán ser contestadas siempre y cuando se aplique este modelo de práctica en otros grupos de estudio y medir su impacto. Por lo pronto, en el grupo estudiado se detectaron aspectos positivos entre los estudiantes, los cuales fortalecieron su interés y su compromiso al momento de llevar a cabo las actividades para adquirir nuevos conocimientos sobre un tema determinado.

Además, la principal recomendación que se realiza es aumentar la muestra para futuras investigaciones, así como plantear una estrategia que tenga en cuenta las limitaciones que posee WhatsApp a la hora de formular proyectos educativos. Teniendo en cuenta que esta aplicación tiene una configuración de privacidad que evita saber si un usuario leyó tu mensaje, solo se aplica a las conversaciones individuales, lo que en lenguaje coloquial sería el 'interno'. En el caso de los grupos de WhatsApp, sí se puede revisar la información y los profesores pueden determinar qué estudiantes leyeron los mensajes y qué estudiantes no lo leyeron. Así mismo, también puede utilizar la opción 'exportar chat', el cual le permitirá tener copia de la conversación que desarrolló el grupo junto a los materiales de apoyo y todos los archivos.

## Referencias bibliográficas

- Abarca, S. (2013). Las redes sociales como instrumento de mediación pedagógica: Alcances y Limitaciones. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*. 13(2), 1-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44727049013.pdf>
- Aceves, P. 2018. Administración de proyectos. Enfoque por competencias. Editorial Patria Educación.
- Agama-Sarabia, A.; Trejo-Niño, G.; De-la-Peña-León, B.; Islas-Ortega, M.; Crespo-Knopfler, S.; Martínez-Felipe, L.; & González-Velázquez, M. (2017). Recursos audiovisuales en la educación en enfermería: revisión de la literatura. *Enfermería Global*, 16(47), 512-538. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.260621>
- Alvarado, E.; Ochoa, M.; Ronquillo, V.; Sánchez, M. (2019). Importancia y uso de las redes sociales en la educación. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 3(2). pp. 882-893. Recuperado de <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/481/556>
- Aparici, R.; García, A. (2016) ¿Qué ha ocurrido con la educación en comunicación en los últimos 35 años?: pensar el futuro. *Revista de educación*. 26. Recuperado de <https://digital.cic.gba.gob.ar/handle/11746/6184>
- Aqeel, M. B., Imran, A., & Iftikhar, M. (2019). Investigating the Effect of Social Media on the Students' Academic Performance. *Gomal University Journal of Research*, 35(2), 66–78.
- Balraj, S.; Lim, J.Y. (2018). The Perspective of Creative Practitioners on the Use of Social Media Among Creative Arts Students. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 26 (2): 1063 - 1078
- Barrera, M. (2017). *Aprendizaje basado en proyectos colaborativos mediados por tic para el desarrollo de competencias en estadística*. (Trabajo de Maestría



Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia). Recuperado de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2325/1/TGT-966.pdf>

Boyd, D. & Ellison, N. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 13, 210-230. Recuperado de <https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062>

Cervantes, D. (2019). Las redes sociales y el aprendizaje de la lengua extranjera. *Revista Boletín Redipe*. 8(11). pp. 117-123. Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/855>

Chávez, J. (2014). Las redes sociales en la educación superior. *Educación y desarrollo social*. 8(1). pp. 102-117. ISSN 2011-5318, ISSN-e 2462-8564. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386178>

Chukwuere, J.; Chukwuere, P. (2017). The impact of social media on social lifestyle: a case study of university female students. *Gender & Behaviour*. Vol. 15 Issue 4, p9966-9981. 16p

[Cobo, J. \(2009\)](#). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer: Revista de Estudios de Comunicación*. 14(27). pp. 295-318. ISSN: 1137-1102. Recuperado de [http://beta.fa.uach.mx/investigacion\\_y\\_posgrado/2018/08/16/Benchmarking%20sobre%20las%20definiciones%20de%20las%20TIC%20en%20la%20sociedad%20del%20conocimiento.pdf](http://beta.fa.uach.mx/investigacion_y_posgrado/2018/08/16/Benchmarking%20sobre%20las%20definiciones%20de%20las%20TIC%20en%20la%20sociedad%20del%20conocimiento.pdf)

[Compte, M.; Sánchez, M. 2019](#). Aprendizaje colaborativo en el sistema de educación superior ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 25(2). pp. 131-140.

Córdoba, M.; López, E.; Ospina, J.; Polo, J. (2016). Estudiantes de la básica y media con respecto al uso de las TIC como herramientas de apoyo a su aprendizaje.

*trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 9(16), 113-125. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5763493>

Cruz, M. (2018). *Redes sociales en educación*. (Tesis de grado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle) Recuperado de <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/3253/MONOGRAF%c3%8dA%20-%20CRUZ%20PALOMINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, F.; Delgado, F.; Jordán, A. (2018): Análisis del uso de las redes sociales en la educación técnica y tecnológica. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (mayo 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/redes-sociales-educacion.html>

Espuny, C.; González, J.; Fortuño, M.; Gisbert, M. (2011). Actitudes y expectativas del uso educativo de las redes sociales en los alumnos universitarios. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*. 8(1), 171-185. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78017126008>

Flores, F.; Fernández, J.; Vásquez, C. (2019). *Las Redes Sociales en la Educación Superior y su Impacto en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje*. En *Gestión de las TICs en el Contexto de las Ciencias Administrativas y la Competitividad en las Organizaciones en México*. Recuperado de <http://rges.umich.mx/ecbooks/12/12.pdf#page=48>

Flórez, M.; Aguilar, A.; Hernández, Y.; Salazar, J.; Pinillos, J.; Pérez, C. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación. *Revista Espacios*. 38(35). pp. 39-52. \_\_ISSN 0798 1015. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1770/Sociedad%20del%20conocimiento%2c%20las%20TIC%20y%20su.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, Á., & Suárez, C. (2011). Interacción virtual y aprendizaje cooperativo. *Revista de Educación*, 354(1), 473-498

Giraldo, C. M., & Martínez, S. M. (2017). Análisis de la actividad y presencia en facebook y otras redes sociales de los portales turísticos de las Comunidades Autónomas españolas *Cuadernos De Turismo*, (39), 239-264. <https://doi.org/10.6018/turismo.39.290521>

González, J.; Lleixá, M.; Espuny, C. (2016). Las redes sociales y la educación superior: las actitudes de los estudiantes universitarios hacia el uso educativo de las redes sociales, de nuevo a examen. *Education in the Knowledge Society*, 17 (2), pp. 21-38. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554762003.pdf>

[González, M. \(2006\)](#). Algunas necesidades en la enseñanza en administración y dirección de empresas: de la teoría a la práctica a través de las TIC. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación* (27). pp. 59-77. ISSN: 1133-8482. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368/36802705>

Greenhow, C. and Galvin, S. (2020), "Teaching with social media: evidence-based strategies for making remote higher education less remote. *Information and Learning Sciences*, Vol. 121 No. 7/8, pp. 513-524. <https://doi.org/consultaremota.upb.edu.co/10.1108/ILS-04-2020-0138>

Greenhow, C.; Chapman, A. (2020). Social distancing meet social media: digital tools for connecting students, teachers, and citizens in an emergency. *Information and Learning Sciences* Vol. 121 No. 5/6, 2020 pp. 341-352 © Emerald Publishing Limited 2398-5348

Gudiño, M., Uribe, S., Barragán, B., Vásquez, I. (2019). El Whatsapp como medio de comunicación e interacción en la comunidad universitaria. *Revista Mileees*. N°.1(3). 11-20.

Guerra, M., Rodríguez Pulido, J., & Artilles Rodríguez, J.. (2019). Aprendizaje colaborativo: experiencia innovadora en el alumnado universitario. *Revista de*

*estudios y experiencias en educación*, 18(36), 269-281.  
<https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20191836guerra5>

Guerra Santana, M., Rodríguez Pulido, J., & Artiles Rodríguez, J. (2019). Aprendizaje colaborativo: experiencia innovadora en el alumnado universitario. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 18(36), 269-281.  
<https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20191836guerra5>

Guerrero, H., Polo, S., Martínez, J., Ariza, P. (2018). Trabajo colaborativo como estrategia didáctica para el desarrollo del pensamiento crítico. *Opción*. 34 (86). pp. 959-986.

Hashim, K.; Rashid, A.; Atalla, S. (2018). Social Media for Teaching and Learning within Higher Education Institution: A Bibliometric Analysis of the Literature (2008-2018) [\*International Journal of Interactive Mobile Technologies\*](#). Vol. 12 Issue 7, p4-19. 16p.

Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Revelaciones*. 5(1). 325-347. ISSN 2307-7999. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>

Kakushi, L.; Martínez, Y. (2016). Las redes sociales en la educación en enfermería: revisión integradora de la literatura. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 24, e2709. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1055.2709>

Laurencio, K.; Pardo, M.; Mesa, J. (2019). Las redes sociales como entorno educativo en la formación del profesional universitario. [\*Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa\*](#). 7(2).

McLuhan, M. (1996). Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano.

Martelo, R.; Jiménez, I.; Martelo, P. (2017). Incidencia de las redes sociales en el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad de La Guajira

(Colombia). *Revista Espacios*. 38(45). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n45/17384524.html>

Martínez, M.; Ferraz, E. (2016). Uso de las redes sociales por los alumnos universitarios de educación: un estudio de caso de la península ibérica. *Tendencias Pedagógicas*. 28, 33-44.

Merchán, E.; Mero, K.; Mero, C. (2018). Uso didáctico de las redes sociales en la educación superior. *Revista SINAPSIS*. 2(13). <https://doi.org/10.37117/s.v2i13.158>. Recuperado en <https://www.itsup.edu.ec/sinapsis/index.php/sinapsis/article/view/158/142>

Montenegro, J. (2017). Uso e impacto de redes sociales virtuales en un curso para la construcción significativa de conocimientos en educación básica secundaria. *Revista de investigación educativa de la Escuela de Graduados en Educación*. 8(15). pp. 27-33. Recuperado de <https://www.rieege.mx/index.php/rieege/article/view/405/274>

Mora, F., Hooper, C. (2016). Trabajo colaborativo en ambientes virtuales de aprendizaje: Algunas reflexiones y perspectivas estudiantiles. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*. 20(2). pp. 1-26.

Muentes, D. (2017). *Análisis de la comunicación verbal y no verbal de los estudiantes en la facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, en la jornada vespertina, periodo 2017-2018*. Trabajo de Grado Universidad de Guayaquil.

Murire, OT.; Cilliers, L. (2019). Critical Success Factors to Improve the Adoption of Social Media in Teaching and Learning: A Case Study at a Traditional University. [\*International Journal of Interactive Mobile Technologies\*](#). Vol. 13 Issue 3, p81-94. 14p.

- Ormart, E.; Navés, F. (2014). El uso de redes sociales como soporte educativo. *Revista de Investigación Educativa*. 18. pp. 162-171. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4924964>
- Rico-Hernández, R., Cervantes-Arévalo, J., Bossa-Taborda, Y., Pomarico-Mier, L., Argote-Salgado, M., Pertuz-Cañas, L. y Herrera-Castillo, P. (2018). Uso de las APP y redes sociales como proceso de enseñanza-aprendizaje. *Cultura, Educación y Sociedad*. 9 (3), 715-724. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.8>
- Sánchez, F. S. R., Babilonia, I. D. C., & Piñeres, M. F. C. (2017). Incorporación e integración de la informática y los medios audiovisuales en la educación: 10 años de historia de informática educativa. *Acta ScientiÆ InformaticÆ*, 1(1). <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/asinf/article/view/1170>
- Rocha Velandia, J. T., & Echavarría Suarez, S. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1483](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483)
- Rodríguez, M.R.; López, A.; Martín, I. (2017). Percepciones de los estudiantes de Ciencias de la Educación sobre las redes sociales como metodología didáctica. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 50, 77-93.
- Ruano, L.; Congote, E.; & Torres, A. (2016). Communication and interaction by the use of technological devices and virtual social media in university students. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (19), 15-31. <https://dx.doi.org/10.17013/risti.19.15-31>
- Saavedra, L. (2016). Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial. *Ciencia, Tecnología y Salud*. (2)4. pp. 107-112
- Sánchez-Contreras M. L. (2018). Taxonomía Socioformativa: Un Referente para la Didáctica y la Evaluación. En J. M. Vásquez-Antonio (Coordinador), *Reflexiones*

sobre la *Evaluación Socioformativa*. México: Centro Universitario CIFE ([www.cife.edu.mx](http://www.cife.edu.mx)).

Oktavia, T., Warnars, H. L. H. S., & Adi, S. (2017). Integration model of knowledge management and social media for higher education. *Telkomnika*, 15(2), 678-685. <https://doi-org.consultaremota.upb.edu.co/10.12928/TELKOMNIKA.v15i2.3491>

Toledo, P. y Llorente, M.d.C. (2016). Formación inicial del profesorado en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la educación del discapacitado. *Digital Education Review*, 30, 123-134. Recuperado de: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51500/Formacion\\_inicial\\_del\\_profesorado\\_en\\_el\\_uso\\_de\\_Tecnologias\\_de\\_la\\_Informacion\\_y\\_la\\_Comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51500/Formacion_inicial_del_profesorado_en_el_uso_de_Tecnologias_de_la_Informacion_y_la_Comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., Juárez, L. & Guzmán, C. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo. En *Revista Educación y Humanismo*, 19 (33), 334-356. <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2648>

Zambrano, J.; Arango, L., & Lezcano, M. (2018). Estilos de aprendizaje, estrategias de aprendizaje y su relación con el uso de las TIC en estudiantes de educación secundaria. *Revista De Estilos De Aprendizaje*, 11(21). Recuperado a partir de <http://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/1087>

Zangara, M. (2017). *Interacción e interactividad en el trabajo colaborativo mediado por tecnología informática*. (Tesis de Doctorado Universidad Nacional de La Plata).