

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



TESIS

Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de docentes de Educación Primaria en la I.E. "Augusto Salazar Bondy", Chiclayo.

Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Educación, especialidad de Educación Primaria.

Investigadores: Bernilla Reyes, Hilario.

Castillo Lima, Edith Yojana.

Asesor: Dr. Beder Bocanegra Vilcamango.

Fecha de sustentación: 16 de abril del 2026

Lambayeque – Perú

2026

Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de docentes de Educación Primaria en la I.E. " Augusto Salazar Bondy" , Chiclayo.

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Educación, especialidad de Educación Primaria.



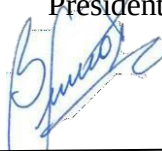
Bernilla Reyes, Hilario
Investigador



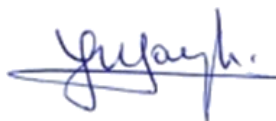
Castillo Lima, Edith Yojana
Investigadora



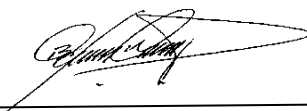
Dra. María del Pilar Fernández Celis
Presidente



Dra. Beldad Fenco Periche
Secretaria



Mg. Luis Manay Sáenz
Vocal



Dr. Beder Bocanegra Vilcamango
Asesor



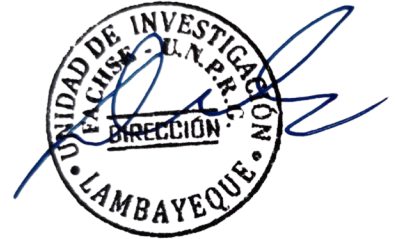
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 319-2026

Siendo las 07:30 horas, del día jueves 16 de abril 2026 se reunieron vía online mediante la plataforma virtual Google Meet: <https://meet.google.com/vth-esdk-ijq> por mandato de la **Resolución N° 1219-2026-D-FACHSE** de fecha **15 de abril de 2026** que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según **Resolución N° 0514-2025-D-FACHSE** de fecha **04 de Febrero de 2025**; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dra. Maria del Pilar Fernández Celis
Secretario(a)	: Dra. Beldad Fenco Periche
Vocal	: M.Sc. Luis Alfonso Manay Sáenz
Asesor(a) Metodológico	: Dr. BEDER BOCANEGRA VILCAMANGO
Asesor(a) Científico	:



Con la finalidad de evaluar la(el) Tesis titulada(o): **PERCEPCIÓN ACERCA DEL USO DEL WHATSAPP EN LA INTERACCIÓN DE DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN LA I.E. "AUGUSTO SALAZAR BONDY", CHICLAYO.** Presentada por **CASTILLO LIMA EDITH YOJANA - BERNILLA REYES HILARIO.** para obtener el Título profesional de **Licenciado(a) en Educación, especialidad de Educación Primaria.**

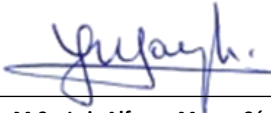
Leída la resolución de autorización, se inicia el acto de sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de 16 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de Bueno.**

Siendo las 08:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.


Dra. Maria del Pilar Fernández Celis
PRESIDENTE(A)


Dra. Beldad Fenco Periche
SECRETARIO(A)


M.Sc. Luis Alfonso Manay Sáenz
VOCAL

OBSERVACIONES: _____

CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo, **BEDER BOCANEGRA VILCAMANGO**; usuario revisor de:

Tesis



Trabajo de suficiencia profesional



Trabajo académico



Titulado: **Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de docentes de Educación Primaria en la I.E. "Augusto Salazar Bondy", Chiclayo.**

Cuyos autores son:

Bernilla Reyes, Hilario **D.N.I.** N°73487833

Castillo Lima, Edith Yojana. **D.N.I** N° 41724567

Declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 3 %, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecida en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 04 de mayo del 2026

Dr. Beder Bocanegra Vilcamango

DNI:17448329

Asesor

INFORME DE SIMILITUD DE TURNITIN

Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de docentes de educación primaria en la I.E." Augusto Salazar Bondy", Chiclayo.

INFORME DE ORIGINALIDAD

3 %	3 %	0 %	1 %
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	susiruizs.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
3	repository.udem.edu.co Fuente de Internet	<1 %
4	1library.co Fuente de Internet	<1 %
5	8b0b8312ed.cbawl-cdnwnd.com Fuente de Internet	<1 %
6	www.civitec.mx Fuente de Internet	<1 %
7	igepn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo


Dr. Beder Bocanegra Vilcamango

DNI:17448329

ASESOR

RECIBO DIGITAL DE SIMILITUD



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Hilario Bernilla Reyes Edith Yojana Castillo Lima
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de d...
Nombre del archivo: Informe_de_tesis_Edith_revisado.docx
Tamaño del archivo: 846.91K
Total páginas: 51
Total de palabras: 14,105
Total de caracteres: 78,294
Fecha de entrega: 11-ene-2026 04:31p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2855195755



Dr. Beder Bocanegra Vilcamango
DNI:17448329

ASESOR

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros Bach **Bernilla Reyes, Hilario**, Bach **Castillo Lima, Edith Yojana** y el Dr. **Beder Bocanegra Vilcamango** en su rol como asesor de la investigación que lleva por título: Percepción acerca del uso del WhatsApp en la interacción de docentes de primaria en la I.E.” AUGUSTO SALAZAR BONDY, Chiclayo.

Declaramos:

Bajo juramento que no existe plagio, datos falsos. De demostrarse lo contrario se asume la responsabilidad administrativa que hubiere y todos los efectos de ley.

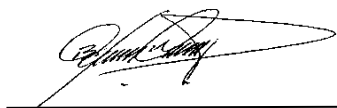
Lambayeque, 12 de enero de 2026



Bernilla Reyes, Hilario
Investigador



Castillo Lima, Edith Yojana
Investigadora



Beder Bocanegra Vilcamango
Asesor

DEDICATORIA

Dedico este logro a esas personas que con su ejemplo me enseñaron que la perseverancia y el esfuerzo abren puertas. A mi familia, en especial a mis padres por ese apoyo moral que me brindaron día a día, a mis docentes y amigos, gracias por ser parte fundamental de este sueño que hoy se acaba de concretizar, que representa constancia, aprendizaje y esperanza en un futuro mejor.

Hilario Bernilla Reyes

Dedico este logro a mi familia, a mi padre, madre y hermanos por su apoyo incondicional, por creer en mí, por su paciencia y su amor en cada etapa de este camino. A mis docentes por compartir sus conocimientos y formarme no solo como profesional, sino también una ciudadana con valores. Este logro es el resultado de cada esfuerzo y cada sueño que nunca dejo de fortalecerse día a día.

Este logro es el reflejo de la inspiración recibida por mis padres quienes me acompañaron en cada paso, enseñanza que nutre el crecimiento personal convirtiéndose en motivo de orgullo.

Edith Yojana Castillo Lima

AGRADECIMIETO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mis padres, quienes siempre depositaron su confianza y me guiaron con palabras sabias. A mis profesores, por su dedicación, paciencia y orientación. A mis amigos y compañeros(as), por hacer que la universidad se convierta en una experiencia inolvidable.

Hilario Bernilla Reyes

Gracias a mi familia por ser mi motor y fortaleza, que estuvo presente en los momentos difíciles; a mis docentes, por ser ejemplo e inspirarme a superarme cada día; y a mis compañeros, por las experiencias y aprendizajes compartidos en las aulas universitarias, que cada error y críticas se convertido en aprendizaje para mejorar. Gracias por la confianza recibida por mis compañeros donde nos tocó reír, llorar y ponernos melancólicos cuando nos afectaba algo y allí estaban ellos que, con sus sonrisas, el tú puedes, nos levantaba los ánimos.

Edith Yojana Castillo Lima

INDICE

Resumen

Abstract

Introducción

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO	15
1.1. Antecedentes del problema.....	15
1.2. Bases teóricas.....	16
1.2.1. La percepción.....	16
1.2.2. La interacción, pertinencia del WhatsApp.....	22
1.3. Categorización.....	28
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
2.1. Tipo de investigación.....	30
2.2. Diseño de investigación.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información.....	32
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1. Resultados.....	33
3.2. Discusión	48
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	51

RESUMEN

El desempeño del docente en el aula ha sido muy importante antes y durante la pandemia, precisamente un elemento que permite comprobar el rol docente es el desarraigado aplicativo WhatsApp, pues con el tiempo se convirtió en el primer aliado de los sistemas educativos en el mundo, sin embargo, fue importante para caracterizar “las formas de comunicación”, que, en buena cuenta, en este estudio se denomina interacción docente, es decir, las formas y modos de comunicarse por medio del WhatsApp. Este aplicativo y sus ventajas también ha generado desventajas sobre todo cuando los procesos de interacción humana, en la distancia, ha tenido otras consecuencias como el uso del lenguaje o la priorización de información. El estudio tiene como objetivo: caracterizar la percepción el uso y consecuencia del WhatsApp en relación con la interacción docente de educación primaria en la I.E. “Augusto Salazar Bondy”, Chiclayo. Se ha empleado una metodología sustentada en el enfoque cualitativo al ser un estudio descriptivo simple. Los resultados están centrados en las percepciones acerca del uso del WhatsApp y sus implicancias en la interacción docente. Se concluye que la interacción entre docentes en el contexto de la IE Augusto Salazar Bondy ofrece desventajas y ventajas en relación con su desempeño docente.

Palabras clave: interacción docente, aplicativo WhatsApp, comunicación.

ABSTRACT

The teacher's performance in the classroom has been crucial both before and during the pandemic. One element that allows us to examine the teacher's role is the now-commonplace application WhatsApp, which, over time, became a primary ally of educational systems worldwide. However, it was important in characterizing "forms of communication," which, in essence, this study refers to as teacher interaction—that is, the ways and means of communicating via WhatsApp. This application and its advantages have also generated disadvantages, especially when human interaction processes at a distance have had other consequences, such as language use or information prioritization. The objective of this study is to characterize the perception of the use and consequences of WhatsApp in relation to teacher interaction in primary education at the "Augusto Salazar Bondy" School in Chiclayo. A methodology based on a qualitative approach was employed, as this is a simple descriptive study. The results focus on perceptions about the use of WhatsApp and its implications for teacher interaction. It is concluded that teacher interaction within the context of the Augusto Salazar Bondy Educational Institution presents both advantages and disadvantages in relation to their teaching performance.

Keywords: teacher interaction, WhatsApp application, communication.

INTRODUCCION

El uso de la tecnología antes y después de la pandemia ha sido siempre una constante en el desarrollo de los procesos educativos. Como producto de este proceso intrusivo de la tecnología surgió el aplicativo WhatsApp como una herramienta fundamental y básica para la humanidad y que la escuela, de modo general, no podía estar al margen. Sin embargo, la escuela peruana también vivió sus propios procesos cuando los docentes y los escolares tuvieron que cambiar de modelos o perspectivas para mejorar u optimizar el aprendizaje.

Cualquier modelo de enseñanza siempre se ha enfrentado a los estilos de aprendizaje de los escolares, pero al mismo tiempo siempre fue notorio que el desempeño de los docentes tenga sus propias características. Antes de aparecer la pandemia, la interacción humana entre docente se daba durante la presencialidad, la incursión de la pandemia el aislamiento social modificó ciertas conductas de cara a la interacción mediante el aplicativo, de cierto modo el desarrollo de habilidades sociales o de comunicación estaban centradas en el conjunto de habilidades para “saber interactuar” no solo entre pares sino que ciertas habilidades de los docentes deberían acercarlos a los escolares y el único recurso de la tecnología fue el WhatsApp. En este sentido, surgió la pregunta: *¿Cómo influye el uso del WhatsApp en la interacción de los docentes de educación primaria en la I.E. “Augusto Salazar Bondy” de la ciudad de Chiclayo?* Esta pregunta puede sostenerse en muchas hipótesis; sin embargo, el carácter predictivo del estudio la hace obvia.

El estudio toma como referencia las perspectivas de 13 docentes en los cuales se pretende lograr el objetivo: *caracterizar la percepción el uso y consecuencia del WhatsApp en relación con la interacción docente de educación primaria en la I.E. “Augusto Salazar Bondy”, Chiclayo.* Esta idea busca determinar, mediante la encuesta, cuál es la percepción de los docentes que han vivido la experiencia comunicativa mediante el aplicativo, con el fin de comprender el contexto de la realidad. El objetivo ha sido desarrollado mediante los siguientes objetivos específicos: a) indagar sobre el uso y sus consecuencias de la aplicación del WhatsApp en relación con la comunicación docente, b) analizar el uso y sus consecuencias de la aplicación del WhatsApp en relación con la empatía de los docentes y c) describir el uso y sus consecuencias de la aplicación del WhatsApp en relación con la conectividad entre los docentes.

Cada uno de los objetivos desarrolla procesos orientados a la caracterización de la realidad para la interacción docente mediante el aplicativo de WhatsApp. El estudio se justifica por cuanto es necesario comprender cómo es que los docentes se han desarrollado comunicacionalmente durante y después de la pandemia y cuál es su perspectiva al manipular el aplicativo como una necesidad absoluta para acompañar el desarrollo del aprendizaje de los escolares.

El estudio se presenta mediante una estructura que se subdivide en tres capítulos: en el primero se desarrolla el marco teórico en el que se analizan las dos categorías que: la interacción docente y el uso del WhatsApp en el contexto de la IE Augusto Salazar Bondy. El segundo capítulo se explica y describe la parte metodológica centrada en el uso del software Atlas.ti en la versión 24, básicamente se ha utilizado la nube de conceptos. En el tercer capítulo se mencionan los resultados de tipo cualitativos caracterizados por nueve nubes de conceptos. Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

Durante la pandemia y luego posterior a ella ha dejado como consecuencia en el proceso de enseñanza la incorporación del uso de la tecnología y lo que más ha resaltado es el uso del WhatsApp como el recurso más accesible, incluso ha desplazado al uso del correo electrónico y se ha convertido en la aplicación más recurrente. Desde la aparición de la pandemia la OMS y sus medidas de protección permitió que a nivel mundial se asuma una serie de acciones de cuidado de la salud, no siendo ajeno nuestro país, por ello es que las escuelas sufrieron los cambios estructurales en su forma de conceptualizar la comunicación directa, pues el WhatsApp sustituyó a todos los recursos que el docente utilizaba no siendo la comunicación entre pares. Este proceso generó cambios conceptuales en los docentes, los “grupos de WhatsApp” fueron aumentando en la medida que las interacciones tenían otras características y hasta las manifestaciones del lenguaje tuvo en los stickers la forma más práctica de comunicarse entre docentes y otros grupos sociales. En el Perú esta aplicación ha jugado un rol protagónico ya que en muchos lugares con carencia de internet y el desconocimiento de herramientas tecnológicas el WhatsApp se convirtió en el medio más utilizado entre docentes y estudiantes para enviar y recibir información e incluso para interactuar a través de las salas de WhatsApp. Rodríguez (2020) alega que se trata de un recurso que facilita el proceso de aprendizaje, permitiendo que los estudiantes estén informados y hagan uso del material didáctico. Sin embargo, aún no es aprovechado esta aplicación de manera adecuada teniendo en cuenta su versatilidad.

1.1. Antecedentes del problema

Internacional

Francia (2022) en su investigación llevado a cabo en Colombia referido al WhatsApp como herramienta para la comunicación y aprendizaje de las lenguas menciona que se pudo evidenciar gran aceptación por parte de la población el uso del WhatsApp por sus beneficios extrínsecos e intrínsecos que brinda en el proceso de aprendizaje asimismo se pudo percibir que la interacción da como consecuencia nuevos procesos cognitivos. Fuentes (2022) en un estudio llevado a cabo en México sobre la utilidad del WhatsApp por parte de docentes y autoridades educativas afirma que esta aplicación es una plataforma que conlleva a la participación de usuarios y que permite la promoción de

liderazgos a través de los chats que son operados y controlados por un líder que regula el trabajo de los docentes.

Rodríguez et al, (2023) en un estudio sobre el uso del WhatsApp en la tarea educativa en Cuba, alega que esta aplicación facilita la continuidad en la tarea del docente convirtiéndose en una herramienta fundamental para la comunicación entre docente y estudiante en tiempos de pandemia, además siendo muy valorado esta aplicación por parte de los docentes y residentes incidiendo en el dinamismo del proceso de aprendizaje.

Nacional.

Uehara y Arévalo (2022), en su trabajo sobre el uso del WhatsApp en docentes de educación primaria concluye que esta aplicación es considerada como herramienta de suma importancia asimismo es de bajo costo siendo ventajoso en la modalidad a distancia para una comunicación rápida y por su funcionalidad para el envío de archivos. Tasayco y Toralva (2022), en su investigación referida al uso del WhatsApp en la retroalimentación de estudiantes teniendo como propósito determinar la relación del WhatsApp y las estrategias de retroalimentación, concluyendo que la relación es directa y significativa. Quispe (2020), en referencia a la tecnología sostiene que ofrece un diferente enfoque sobre las habilidades para el aprendizaje y otras actividades que se promueva entre los docentes y escolares.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. La percepción

La percepción es el procedimiento de análisis para obtener información. Gibson en su teoría. Según Ulric Neisser citado por Gonzales *et al*, (2019) formula que la percepción consiste en el desarrollo activo y constructivo que implica la comparación de información nueva, uno de su principio teórico es que la percepción es un proceso constructivo que se da de manera constante. Cualquier propuesta conceptual siempre será relativa, por cuanto se trata de procesos mentales que desarrollan las personas frente a un hecho determinado. En el caso de los docentes perciben “todo lo que corresponde a la interacción con sus estudiantes y padres de familia”, por tanto, se les exige ciertas condiciones que

garanticen “la buena percepción”. No obstante, la variedad de hechos o de objetos genera, muchas veces, percepciones equivocadas o centradas en la experiencia de las personas y de este modo ejercen autoridad o basado en sus creencias emiten opiniones. Un ejemplo de ello es que las opiniones tienen mucha importancia para determinar y caracterizar el rol del docente. Veamos el siguiente ejemplo:

<i>Respuestas sobre la cotidianidad en el uso del WhatsApp en el entorno laboral</i>	(1) Este medio de comunicación lo utilizo cuando necesito mandar un mensaje o saludo. (2) Enviando mensajes para enviar documentos en Word o PDF y para realizar una video llamada y trabajar colaborativamente. (3) Lo utilizo para comunicarme con mi familia. (4) La aplicación WhatsApp se ha tornado en un medio primordial de comunicación entre mis colegas, directivos y administración. Nos enviamos mensajes de textos, audios, videos y documentos casi a diario. (5) En mi vida diaria uso el WhatsApp para coordinar reuniones, compartir una información rápida y resolver dudas con las colegas. Además, práctico por que ayuda a enviar mensajes instantáneos. (6) WhatsApp me sirve para realizar mi trabajo colegiado con mis colegas y para informarnos sobre situaciones de la I.E. (7) Me comunico para coordinar las actividades que vamos a realizar con los estudiantes en las actividades programadas. (8) Se utiliza diariamente para poder organizar algunas actividades del aula. (9) Se utiliza para coordinar la planificación de las unidades y proyectos de aprendizaje. (10) Para coordinar reuniones, compartir información rápida y resolver dudas laborales. (11) El WhatsApp es la herramienta tecnológica que me sirve para interactuar con mis colegas del mismo grado para elaborar nuestros documentos. (12) Lo utilizo para coordinar el trabajo colegiado, dialogar, saludar por sus cumpleaños. (13) El WhatsApp es importante en el desarrollo de actividades en nuestro trabajo diario en la escuela para las diferentes actividades de las clases en el aula.
---	---

El valor de cada opinión es de mucha importancia por cuanto en esto se basan las relaciones sociales y cómo es que se interactúa con los demás. En la medida que se construyen relaciones humanas en la escuela se producen otros losos

institucionales; sin embargo, cada opinión es una experiencia ya sea positiva o negativa que ayuda a construir o edificar estados institucionales.

De modo general se entiende que “es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva” (Fréré, 2022, p. 155), con el fin de tomar una decisión, comunicar o manifestar un estado emocional. Al ser un ejercicio mental es cognitivo que se sustenta en la capacidad de interpretar una realidad, siempre se busca que sea objetivo u objetiva, pues un docente percibe, por ejemplo, cómo aprenden sus escolares o cómo funciona un aparato electrónico, lo que pueda afirmar depende mucho de cómo ha interpretado, pero al mismo tiempo se sustenta en la comprensión de la realidad, es decir, el aprendizaje como una realidad; sin embargo, no siempre se trata de lo “exacto”, porque los juicios de valor son distintos y el arrastre de lo sociocultural en el docente es determinante, de allí que surge el prejuicio que perjudica la objetividad de la percepción.

Las formas y mecanismos que utilizan los docentes para percibir siempre será un cuestionamiento, por cuanto no siempre se tendría la misma capacidad para reunir elementos de los procesos, por esta razón, la percepción “[s]e puede definir como la capacidad para captar, procesar y dar sentido de forma activa a la información que alcanza nuestros sentidos” (Salcedo, 2022, p. 390), desde ya se considera que al ser capacidad y en el campo de la educación, el docente tiene esa capacidad, por cuanto requiere captar toda la información que registra cuando interactúa; sin embargo, ello no garantiza que sea la totalidad de datos o es que tenga el mismo concepto, puesto que el procesamiento es otro proceso complementario a la captación.

Por lo tanto, la percepción es un proceso cognitivo que depende mucho de los sentidos y que al mismo tiempo el docente le otorga sentido. De este modo, se entiende que percibir es un proceso mental que relaciona elementos desde la misma experiencia. Las respuestas de los docentes o, de cualquier otra persona casi siempre se manifiesta desde dos posturas: lo negativo o lo positivo. Desde este ángulo una percepción es una representación de los estados por medio del

lenguaje y que las personas o docentes trascienden o se imponen sobre otras personas. Obsérvese los siguientes testimonios:

	Efecto positivo	Efecto negativo
Consecuencia (positiva o negativa) al utilizar el WhatsApp en su rol como docente cuando se comunica con sus colegas de trabajo	Es positiva, porque puedo comunicarme en cualquier momento (docente 01) Si es de video llamada, facilita nuestro trabajo colaborativo al realizar nuestra planificación (docente 02) Es útil cuando programamos experiencias de aprendizajes (docente 03) La comunicación es inmediata. En nuestra institución educativa es nuestro medio oficial. Se puede configurar para personalizar avisos y otros (docente 04) Agilidad en la comunicación. Comparte información de manera inmediata (docente 05) Intercambia o apoyo en el trabajo docente (docente 06) Es positiva para comunicarse en las actividades diarias (docente 07) Nos sirve para que la información llegue en tiempo real (docente 08) Facilita las coordinaciones (docente 09) Una consecuencia positiva es la rapidez en la comunicación y en	Es negativa porque no permite contacto directo con la persona (docente 01) Si es usando WhatsApp web afecta nuestra visión (docente 02) No respondió (docente 03) No respondió (docente 04) Sobrecarga laboral (docente 05) Horarios inadecuados para enviar mensajes o compartir algunas cadenas de colegas (docente 06) No respondió (docente 07) A veces tocamos otros temas fuera de la docencia y se pierde tiempo (docente 08) Estresa cuando los mensajes no tienen el fin para el cual fue creado (docente 09) No respondió (docente 10) No respondió (docente 11)

	el acceso a la información en cualquier momento (docente 10) Enviar mensajes sobre nuestro trabajo pedagógico (docente 11) Nos comunicamos de una forma rápida en lo positivo (docente 12) El uso del WhatsApp es más positivo que negativo, para todos los docentes (docente 13)	Afecta nuestra salud mental y la visión (docente 12) No respondió (docente 13)
--	--	---

El desarrollo cognitivo del docente debe ser contundente por cuanto se dedica al desarrollo del pensamiento, esto es que su desarrollo cognitivo mediante la percepción debe ser el más próximo a la realidad, aunque no sea absoluto, percibir objetos no es lo mismo que percibir actitudes de los escolares, tampoco es lo mismo percibir al estado emocional de los niños cuando enfrentan problemas; sin embargo, la percepción es “un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez [consciente] que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante” (Oviedo, 2004, p. 90). Las evidencias que se cohesionan en el concepto son importantes en la medida que se puede comprender el rol del docente cuando desarrolla sus percepciones o desde su origen emiten opiniones muy particulares.

En el contexto de los docentes, se entiende que la extracción y selección de información posee condiciones propias de la cognición, es decir, se trata de claridad y lucidez de “lo que observa”, pero al mismo tiempo se trata de un proceso totalmente consciente, ello retribuye notoriamente hacia la responsabilidad del docente. De otro modo, si estas condiciones no son evidentes, se entiende que la percepción no fue la mejor. Se añade a estos elementos algunos rasgos de la racionalidad humana; es decir, el proceso de percepción humana no deja de ser un proceso racional, aunque sea subjetivo, considerando que percibir también es un acto humano que no se aleja del lado emocional. Por otro lado, el dominio profesional de los docentes implica que su

cognición y todos los procesos que demanda “saber enseñar” abarcan otros procesos que están vinculados a su desempeño.

Bajo la perspectiva de que un docente ha desarrollado mecanismo o habilidades para percibir debería entenderse que se trata de “una capacidad de ajuste que va determinando con mayor precisión los objetos” (Rosales, 2015, p. 23), con el fin de ofrecer su propia perspectiva. En el hecho de la enseñanza, el “ajuste” mental del docente es importante en la medida busca la precisión para argumentar sus decisiones; sin embargo, esto puede ser relativo, por cuanto no todos los docentes han desarrollado la misma capacidad o las mismas capacidades para encarar problemas de aprendizaje o a escolares que destacan por algunas habilidades sobresalientes. La idea de capacidad de ajuste es muy relativa para su aplicación en el plano educativo, por cuanto el docente desarrolla una serie de competencias o las pretende desarrollar y ello no permite que la percepción sea absoluta o relativa, todo depende de cómo se conciben los procesos cognitivos.

Una serie de conceptos se pueden establecer en la medida que las prácticas de los docentes tengan la posibilidad de evidenciar elementos para ser percibidos. De este modo también se puede comprender que el hecho de percibir es “un caso en el que una capacidad corporal es moldeada y matizada por el aprendizaje” (Vargas, 1994, p. 49). Si esta postura es analizada desde el estudiante es correcta en tanto es el actor que aprende; sin embargo, no se aparta al docente de este proceso, porque la percepción también es una capacidad corporal; es decir, es la manifestación motriz de la persona con el fin de cohesionarse con el tipo de aprendizaje.

La discusión sobre la naturaleza conceptual de la percepción es muy variada y depende mucho de cómo se entiende cuando es evidente el rol del docente en un plano real, en este contexto y luego de que la pandemia ha pasado lo que quedó es una aplicación como el WhatsApp, la misma que sirvió de medio absoluto para interactuar en el plano educativo; es decir, fue un aliado entre el docente y el escolar.

1.2.2. La interacción, pertinencia del WhatsApp

El WhatsApp, un recurso de interacción. Vilches y Reche (2019) en base a Avci y Adiguzel, Barhoumi, Ngaleka y Uys y Rambe y Bere afirman que la aplicación permite que las personas puedan extender, construir y compartir una serie de conocimientos que trascienden en las aulas y permite el aprendizaje formal e informal (p. 58) esta posibilidad como percepción teórica es interesante porque la escuela dejó de ser formal para ser un espacio atemporal, la fluidez de los mensajes y el tráfico de información permitió que la escuela dependa mucho del poder del WhatsApp, puesto que fue el único “recurso” al alcance de los docentes que tuvieron conectividad; no así en aquellas poblaciones donde no hubo servicio de internet. Todas las versiones y atributos de los equipos móviles obligaron al cambio con el fin de garantizar “la interacción” entre docentes.

El uso del aplicativo durante la pandemia fue recurrente mundialmente y se convirtió en el único recurso que estableció “otra forma de interacción” entre los actores: docente-docente, docente-escolar, docente-padres de familia, docente-directivo, docente-comunidad, etc. Las limitaciones de la comunicación también cambiaron en relación con los estilos de comunicar, esto generó como consecuencia nuevas formas de desarrollar los procesos de enseñanza y los procesos de aprendizaje. De este modo el rigor de la didáctica dependió de la interacción humana, específicamente entre el docente y el escolar; sin embargo, también fue importante analizar la interacción entre docentes, considerando que su rol no se aleja del proceso de desarrollo profesional. En este sentido, muchos autores consideran que “[e]l aplicativo WhatsApp presenta beneficios en la comunicación tales como la fluidez, inmediatez en el acceso e intercambio de información en todo espacio y tiempo, participación con varias personas a la vez, actitud favorable en los estudiantes” (Tandaypan *et al.*, 2025, p. 304). Estos atributos son reales que permitieron el desarrollo de la escuela con sus propias limitaciones.

El aplicativo, aunque dependiendo de la internet, se caracteriza por demostrar que la interacción sea *fluida*. En el proceso de interacción humana el aplicativo acercó a los usuarios de una manera potente, ello se acompañó de la *inmediatez*

de la mensajería. El aplicativo desarrolló otras habilidades porque ofreció ventajas importantes para la interacción humana, una comunicación fluida e inmediata marcó la pauta importante forzando relativamente el sentido de la didáctica tanto de la enseñanza y del aprendizaje; sin embargo, las percepciones marcan una pauta distinta cuando se recoge la información como la que se presenta en el siguiente cuadro.

<i>Percepción sobre si el WhatsApp afecta la empatía en relación con sus colegas donde labora</i>	(1) Es una relación muy distante ya que solo nos permite hablar y conversar. (2) No afecta, al contrario, somos más empáticos porque nos ayudamos mutuamente. (3) No responde. (4) Afecta en la medida del uso que le des a esta herramienta de comunicación. (5) Debemos ser empáticos con aquello que no lo utilizan tan seguido y con facilidad. (6) Enviando mensajes de ánimo, el uso de los emoticones, o notas de vos cálida. También videos reflexivos (7) Es poco lo que afecta en la empatía de los colegas. Mediante la comunicación asertiva de colegas se solucionó esta situación. (8) Algunos colegas no practican este valor y eso hace que el clima institucional no sea el adecuado. (9) En ninguna, no afecta. (10) Se afecta la empatía cuando se emite mensajes no relevantes. (11) No afecta. (12) Ya no nos comunicamos en forma verbal. (13) Sirve para comunicarse en forma diaria muchas veces, no afecta la empatía por lo contrario es un medio de socializar, interactuar, comunicarse.
---	---

Por otro lado, el WhatsApp, generó espacios para el *intercambio* comunicativo, para esta aplicación el acceso a la aplicación fue determinante y con ello se garantizó que los procesos sociales comunicativos fueron recurrentes e importantes, el distanciamiento social aun cuando pudo ser muy limitante el WhatsApp fue una respuesta pertinente que no permitió que el intercambio sea ajeno al desarrollo social. Por otro lado, se rompió las limitaciones entre *tiempo-espacio*, es decir, tanto los escolares como los docentes podían comunicarse con

personas no necesariamente de su contexto, los medios de comunicación tuvieron acceso a grupos de WhatsApp y con ello se informaba de pormenores acerca del proceso de enseñanza. En buena cuenta se evidenciaba que la *interacción grupal* surgió como una posibilidad que unía a los docentes.

El uso del WhatsApp, en el amplio sentido del poder de su aplicación, permitió que muchos o miles de escolares desarrollen otras actitudes y formas de aprender con el fin de sobrevivir al mismo sistema. Por este lado, el desarrollo de habilidades no se quedó aislado. Formas comunicativas como el “me dejaron el visto” fue recurrente, pero sin dejar de lado un mensaje que, teóricamente tiene nombre muy relacionado con el silencio del entorno.

Las percepciones sobre el WhatsApp no se alejan de sus reales propósitos y no necesariamente en el plano educativo, con énfasis en la interacción docente-docente, pues se afirma que “contribuye a facilitar los aprendizajes devolverle la autonomía al estudiante y favorecer la organización de pequeños grupos o equipos para la realización de las actividades didácticas” (Veytia, 2007, p. 79). Esta importante ventaja para analizar la interacción se justifica porque favorece el desarrollo de la autonomía cuando se habla de la interacción docente-escolar, sin embargo, se orienta a la construcción de “grupos” que conviven con el fin de desarrollar acciones didácticas. Desde esta posibilidad y, desde el significado de interacción docente-docente, se configura mediante la caracterización de los grupos de docente con distinto objetivo: es decir; grupos de docentes, grupos con escolares, grupos con padres de familia, grupos con entornos sociales, grupos con autoridades, grupos con docentes con fines específicos, etc.

En este sentido la interacción se consolidó notablemente, pues el aplicativo y su versatilidad “tuvo sentido al comprender que el aprendizaje estaría en peligro, porque las limitaciones siempre fueron las mismas, con o sin conectividad” (Díaz et al., 2024, p. 258), pues siempre fue la única limitación para la interacción entre los docentes. Se evidencia más ventajas que desventajas, las actitudes de los docentes y de las instituciones permitieron y desarrollar otros espacios con el fin de contextualizar no solo formas de comunicación, sino que surgieron otras habilidades sociales pendientes del aplicativo y sus atributos.

Teoría de la interacción de Paul Watzlawick.

Esta teoría refiere que la comunicación es un sistema en la cual se produce el intercambio de mensajes, esta teoría se fundamenta en cinco principios, siendo una de ellas que a través de todo comportamiento se puede comunicar es decir que diversas conductas humanas transfieren información, de manera verbal o no verbal aun manteniendo silencio o la falta de respuesta también comunica algo. Según Watzlawick, es imposible no comunicar, pues todas nuestras acciones tienen un significado para los demás.

Interacción docente-docente

Granja (2013) señala que la interacción, de cierto modo, es la influencia cuya reciprocidad es mutua, por lo menos comprende a dos personas que se desarrollan en un espacio armónico y los valores son evidentes (p. 81). Queda claro que el proceso social entre personas no solo es el acto comunicativo, se trata de una serie de procesos cognitivos y fundamentalmente valores que se encuentran y son parte de la interacción. En el contexto de la escuela luego de haber vivido el proceso de pandemia, la interacción fue recurrente mediante el uso del WhatsApp, quiere decir que hubo cambios, puesto que se trata de personas con intereses comunes.

La naturaleza de la interacción posee características centradas en las formas de comprender el comportamiento humano, sobre todo la adaptación humana hacia las nuevas tendencias en contextos complejos como la pandemia. Las formas de interacción social poseen los siguientes componentes (Vázquez, 2012)

1.2.2.1. Uso del chat.

Se trata de la “posibilidad de acceso durante los 7 días de la semana, las 24 horas del día (24/7)” (p.101). Este atributo es universal y ha generado una fuerte dinámica en la comunicación, pues se trata de una condición que no tiene tiempo, tampoco espacio para que los docentes puedan interactuar. Esta idea fue muy emergente en el proceso de

interacción, incluso se ha incluido nuevas palabras que se usan familiarmente, por ejemplo: “chatear”, “chateando”, “puro chat”, “lo encuentras en el chat”, “luego chateamos”, etc. Para muchos autores se trata de una herramienta que facilita la comunicación entre individuos, se trata del intercambio social que se ha incorporado a las acciones diarias dentro de la vida de las personas, donde los docentes no podrían ser ajenos Vidal (2003). Estas nuevas categorías son importantes en la medida que configuran los estilos o las formas de interacción entre los docentes dentro de una escuela. Es evidente que los docentes, al igual que otras personas, han desarrollado formas y mecanismos de interacción que ha permitido cambiar de perspectiva.

1.2.2.2. Uso de asesoría

Una de las dimensiones que ha sido motivo de estudio, al momento de utilizar el WhatsApp, fue que la interacción entre docentes ha permitido desarrollar “asesorías” a modo de *consultas breves, atemporales y variadas*, puesto que el aplicativo permitió que la interacción sea de este modo; no obstante, y considerando que la interacción no solo fue entre docentes “los estudiantes hacían sus preguntas de manera pública a través de los foros, o de manera privada a través de mensajes” (Vázquez, 2012, p. 102); lo que originó el surgimiento de espacios como la asesoría por medio del aplicativo. Para muchos autores se trata de un conjunto de acciones que tienen orientación específica, en este caso se trata de ver que la interacción es académica, y ha permitido orientar sobre opciones que buscan la corrección en el estudio y aprendizaje significativo Meraz-Ríos (2013).

La asesoría, en contexto de ser una interacción social entre los docentes no deja de ser una forma de comunicación humana. Durante la pandemia y en la actualidad, las atenciones de los docentes y sus diferencias en los roles se caracterizar porque el aprendizaje no solo les corresponde a los escolares, sino que la interacción humana tiene un propósito como el desarrollo humano y profesional, sino que se trata de “sobrevivir” a los cambios. Es la interacción y sus espacios lo que permitió comprender el rol del aprendizaje en los docentes.

Se debe precisar que la naturaleza de las “asesorías” fueron sencillas pero permanentes, fue suficiente una consulta y la retroalimentación las que permitieron que la interacción docente pueda vivenciar otras formas de comunicación y con el fin de solucionar los

problemas surgidos por la pandemia. Se puede afirmar que cualquier interacción entre docentes y dentro del contexto laboral se convirtió en una actividad de asesoría donde las consultadas y respuestas tuvo dinamismo.

1.2.2.3. Netiquetas

Es un gesto escrito que se configura como “la cortesía en una interacción comunicativa como aquella representación del lenguaje que demuestra respeto y atención en la relación con el otro” (Vázquez, 2012, p.102). una netiqueta es análoga a la función expresiva del lenguaje, es un gesto cordial y de atención de ambos interlocutores. No obstante, se trata de “un conjunto de normas de convivencia y de respeto en línea aceptadas culturalmente, aunque existen complicaciones para incorporarlas en el proceso del diálogo en línea” (Gannon-Leary y Fontainha, 2007, p. 61)¹. Aunque existan limitaciones, será una forma de interacción humana. Cada docente, con esta interacción se muestra con sus propias características, pues una netiqueta es un nuevo estilo de lenguaje que se ha construido con el tiempo y se ha incluido para mejorar el lenguaje escrito, con la llegada de la pandemia ha sido muy propio que los docentes que interactúan ofrezcan mejores opciones de comunicación.

1.2.2.4. La coevaluación

En la versión de Vázquez (2012) “es una forma de evaluación en la que pueden participar todos los individuos que conforman un equipo o grupo” (p. 105). Si bien esta forma poco tradicional de ejercer la evaluación en medios tradicionales no ha tenido la misma importancia, con la pandemia se ha convertido en una forma de interacción, con énfasis entre los docentes. Las formas implícitas de ejercer la evaluación desde la horizontalidad entre los docentes han sido importantes. La interacción humana y social entre los docentes ha tomado forma para *autoperibirse* con el rigor de la lograr calificativos de modo horizontal

¹ <https://5eca9725a2054.site123.me/art%C3%ADculos/reglas-de-netiqueta>

1.2.2.5. Silencio de entorno

En la percepción de Vázquez (2012) los interlocutores “pueden generarse “silencios” tanto desde la interacción comunicativa presencial como en la interacción comunicativa” (p. 106), es decir, no tiene énfasis en las formas de comunicación. El silencio en la presencialidad tal vez sea distinto; sin embargo, se presenta como una opción que permite una reacción social y humana de los docentes. De cierto modo, se puede interactuar frente al silencio. La necesidad de que “se aborde al silencio como elemento del habla y no de la lengua, ya que el cuestionarse sobre qué quiere decir que alguien no diga nada, y el valor que tiene esa omisión de sonido” (Cortes, 2018, p. 6). Puede parecerse contradictorio que el silencio tenga un mensaje implícito, sin embargo, es crucial comprender que todo silencio motiva cierta forma de interacción, por cuanto se trata de comprender el silencio y la preocupación del interlocutor. Por otro lado, se entiende que “el silencio en la comunicación humana es un silencio-escucha, un silencio que significa y que es estancia para la construcción de significados en el marco de la interlocución” (Motta, 2016, p. 172) y, por tanto, no es que carezca de significado, por el contrario, se trata de valorar que el silencio en relación directa con el entorno tiene singulares particularidades que no son ajenas al proceso de interacción humana.

1.3. Categorización

Variable	Dimensión	Categorías	Subcategorías	Instrumento
Percepción del uso del WhatsApp	Trabajo en equipo	• Manejo de información	Conectividad	Entrevista semiestructurada [Llenado en papel]
	Recurso didáctico	• Centrados en el docente	Centrado en el estudiante	
	Medio de comunicación	• Autonomía	Tipo de información	
	Atributos del WhatsApp	• Mensajería	Oral Escrito Audiovisual Audio	
Interacción docente-docente	Comunicación	• Lenguaje	Horizontalidad Verticalidad	
	Empatía	• Actitudes	Respeto Tolerancia Comprensión	
	Conectividad	• Acceso	Internet Dispositivos Información	

El estudio de las dos categorías en el contexto de la postpandemia posee relevancia en el entendido que el uso del WhatsApp permitió estar “conectado”, por ello el sentido

humano de las personas no se trastocó tanto como hubiera sido. Antes de la pandemia, cualquier concepto fue válido, por ello es que la interacción docente, en el plano presencial, tiene sus propias características. Durante la pandemia, las teorías y conceptos cambiaron, algunos hechos o productos “llegaron para quedarse”, por tanto, la interacción docente tuvo otras condiciones. El estudio es significativo porque aportará el análisis de las percepciones acerca de cómo el docente interactúa con un medio tecnológico como el WhatsApp.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

Después de los sucesos como la pandemia y sus efectos en los sistemas educativos es necesario comprender que las acciones humanas como el rol de los docentes es materia para describir y explorar, considerando que los efectos son materia de análisis, en este sentido Sanca (2011) piensa que una investigación descriptiva es el “registro, análisis e interpretación, mediante análisis, para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar más en el tema”. Bajo esta perspectiva se entiende que existen muchas posibilidades para comprender la realidad. La descripción es un ejercicio muy asociado al análisis de la realidad.

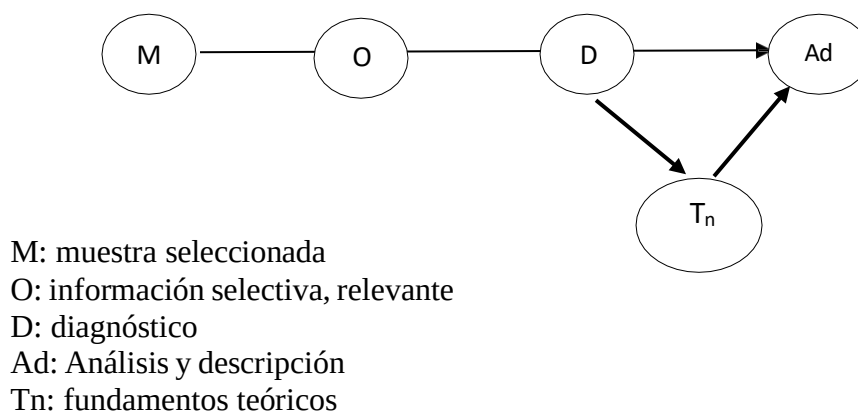
Analizar los procesos sociales en los que se desarrolla la escuela implica describir todo lo necesario, en tal sentido Veiga et al., (2008), una investigación descriptiva, lejos de sus propios límites, busca “dibujar” el fenómeno estudiado, sin pretender establecer ninguna relación causal en el tiempo con ningún otro fenómeno, para lo que necesitaríamos recurrir a un estudio analítico” (p.83). De eso se trata, lo que sucede en el colegio Augusto Salazar Bondy es muy particular, ello impide que se generalice; sin embargo, aporta mucho al análisis del comportamiento humano. Por otro lado, “la descripción en sí misma tiene un papel necesario en la investigación cualitativa; aunque este papel es necesario, no es suficiente, también se necesita la interpretación” (Aguirre, 2015, p. 175) que surge de la inquietud de los investigadores. De este modo se puede decir que los estudios descriptivos son importantes en la medida que caracterizan, mediante el análisis, la realidad para ubicarla en un contexto real

El poder significativo de los estudios descriptivo se colige con cualquier otra metodología, si se considera este argumento, el estudio de casos es una metodología pertinente, por cuanto se trata de una unidad de investigación pequeña. Es decir 13 docentes de un solo nivel educativo. Rendón (2024) sostiene que el estudio de casos debe ser único dentro de su especificidad, puede ser simple o complejo, de un individuo o una institución. Otro de los atributos que plantea Rendón (2024) es que quien cumple el rol de investigador tiene que asegurar que la discriminación entre lo

común y lo particular, por otro lado. El hecho de ser un estudio de casos implica que ser singular no excluye que sea complejo o que la metodología pueda ser intrínseca con el fin de ocultar algunas persuasiones. Se entiende que los investigadores apuntan a un rol neutral sobre la realidad

2.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado cohesiona muchos elementos que permitieron no solo la búsqueda de la información, sino que analizarla desde cerca, por ello es que la muestra siendo 45 docentes que se desempeñan en la IE Augusto Salazar Bondy, solo 13 participaron de la encuesta, no obstante 15 habían asegurado que remitirían las respuestas, pero no fue posible. En este sentido en el siguiente gráfico se evidencia cómo se ha desarrollado la investigación.



2.3. Población, muestra y muestreo

La población es 45 docentes que se desempeñan en los tres niveles. La muestra es de 13 docentes que se desempeñan en el nivel de educación primaria, considerando los criterios de inclusión y exclusión. La muestra se constituye solo con docentes nombrados en el nivel sin distinción del nivel magisterial en el que se encuentran. Para este estudio se optó por seleccionar una muestra no probabilista, la misma que ha permitido seleccionar a los 13 docentes con ciertas “características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles” (Otzen, 2017, p. 228); es decir, que todos sean nombrados independientemente del número que participen. Fue suficiente que los docentes sean nombrados en la Institución educativa. Por lo tanto, la muestra es no probabilística y se ha determinado por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información

Si bien existe una diversidad de técnicas, la observación no deja de ser importante para investigar cualquier tema, después de la pandemia y dadas las observaciones de los cambios o algunas preguntas sobre el rol de los docentes frente al rol de los escolares, fue importante observar el comportamiento de ambos protagonistas en función del WhatsApp, razón por la cual se entiende que observar “es la base del conocimiento del mundo y de la actividad científica. Ella requiera atención enfocada en un objeto y la capacidad de discriminar diferencias entre los fenómenos” (López et al., 2019, p. 3), razón por la cual, la interacción humana entre docentes y entre otras personas mereció la observación con el fin de comprender la realidad.

Sumado a ello intervienen técnicas como la entrevista, de la que se dice que, al menos existen dos tipos: la estructurada o no estructurada. En esta línea se define que “[e]s un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (Díaz-Bravo, 2013, p. 163), con el fin de lograr toda la información posible, ello requiere de las habilidades del entrevistador para garantizar la calidad y variedad de la información.

Si bien se diseñó una guía (cuestionario) con el fin de utilizarla en la entrevista, este proceso no fue posible, porque la mayoría de docentes no brindó la información durante el tiempo que se les había indicado, por ello es que se las preguntas son les envío en formato Word, en el que se detallaba ciertas condiciones para lograr que, por medio del texto, se logre identificar la percepción. Por otro lado, las preguntas planteadas en la guía son de nuestra autoría

Por otro lado, González-Vega et al., (2022) añade que “[l]a entrevista cualitativa permite la interpretación de la realidad social, los valores, las costumbres, las ideologías y las cosmovisiones que se construyen a partir de un discurso subjetivo” (p. 1), por lo tanto, se constituye en un instrumento pertinente para encontrar y registrar información que ha de ser de mucha utilidad para la investigación.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

El uso del WhatsApp en el contexto de la pandemia y posterior a ella ha dejado singulares aprendizajes, que se desprenden de los diversos tipos de interacción, estos surgieron como consecuencia de la adaptación humana al contexto de la emergencia, sin embargo, la percepción de los docentes no es la misma por trata de una actividad individual y cognitiva, la misma que probablemente, responda a una serie de factores como el aislamiento social y la escuela peruana tuvo que cambiar de modelo educativo. Como consecuencia del desarrollo del cuestionario se logró la tabla n° 01.

Tabla n° 1: Utilización del WhatsApp en la vida cotidiana al **comunicarse** con los colegas de trabajo

<i>Docente 01</i>	Este medio de comunicación lo utilizo cuando necesito mandar un mensaje o saludo
<i>Docente 02</i>	(2) Enviando mensajes. (3) Para enviar documentos en Word o PDF. (4) Para realizar una video llamada y trabajar colaborativamente
<i>Docente 03</i>	Lo utilizo para comunicarme con mi familia.
<i>Docente 04</i>	La aplicación WhatsApp se ha tornado en un medio primordial de comunicación entre mis colegas, directivos y administración. Nos enviamos mensajes de textos, audios, videos y documentos casi a diario.
<i>Docente 05</i>	En mi vida diaria uso el WhatsApp para coordinar reuniones, compartir una información rápida y resolver dudas con las colegas. Además, práctico por que ayuda a enviar mensajes instantáneos.
<i>Docente 06</i>	WhatsApp me sirve para realizar mi trabajo colegiado con mis colegas y para informarnos sobre situaciones de la I.E.
<i>Docente 07</i>	Me comunico para coordinar las actividades que vamos a realizar con los estudiantes en las actividades programadas.
<i>Docente 08</i>	Se utiliza diariamente para poder organizar algunas actividades del aula.
<i>Docente 09</i>	Se utiliza para coordinar la planificación de las unidades y proyectos de aprendizaje.
<i>Docente 10</i>	Para coordinar reuniones, compartir información rápida y resolver dudas laborables.
<i>Docente 11</i>	El WhatsApp es la herramienta tecnológica que me sirve para interactuar con mis colegas del mismo grado para elaborar nuestros documentos.
<i>Docente 12</i>	Lo utilizo para coordinar el trabajo colegiado, dialogar, saludar por sus cumpleaños.
<i>Docente 13</i>	El WhatsApp es importante en el desarrollo de actividades en nuestro trabajo diario en la escuela para las diferentes actividades de las clases en el aula.



Al analizar la tabla n° 2 se puede apreciar que el rol del docente en relación con sus pares dentro de la IE ofrece distintas percepciones, estas están centradas en estricto cumplimiento de los roles que les corresponde, por ejemplo: sesiones, planificación anual, clases, documentos, fichas de trabajo, compartirse medios educativos, coordinar actividades, etc., desde esta perspectiva se percibe que el aplicativo WhatsApp ha sido un recurso muy versátil que ha permitido desarrollar las actividades laborales de los docentes.

Docente 01	La comunicación es muy poca ya que prefiero personalmente.
Docente 02	Mediante llamadas para trabajar las sesiones a través de WhatsApp web.
Docente 03	Lo utilizo para realizar la programación anual y las experiencias de aprendizaje
Docente 04	No respondió
Docente 05	Como docente lo empleo para planificar clases, organizar actividades escolares y apoyarnos entre colegas.
Docente 06	Utilizo para coordinar actividades programadas en la I:E
Docente 07	Lo utilizo para coordinar.
Docente 08	Mediante este medio nos enviamos documentos o fichas de trabajo que nos sirve para nuestra práctica docente.
Docente 09	IDEM
Docente 10	Lo utilizo para compartir materiales educativos, coordinar actividades escolares.

<i>Docente 11</i>	El WhatsApp utilizo para el trabajo colegiado y elaborar mis actividades de aprendizaje.
<i>Docente 12</i>	Para coordinar trabajos colegiados.
<i>Docente 13</i>	Mi rol del WhatsApp; es intercambiar ideas al desarrollo de las diferentes actividades académicas.

Al aplicar el Software Atlas-ti 24 se la logrado una nube de conceptos en la cual se puede apreciar que la recurrencia gira en torno a categorías como: aprendizaje, trabajo, apoyo, rol, experiencia, comunicación, etc. Se deduce que la percepción de los docentes gira en torno a categorías propias del desarrollo laboral en la IE Augusto Salazar Bondy.

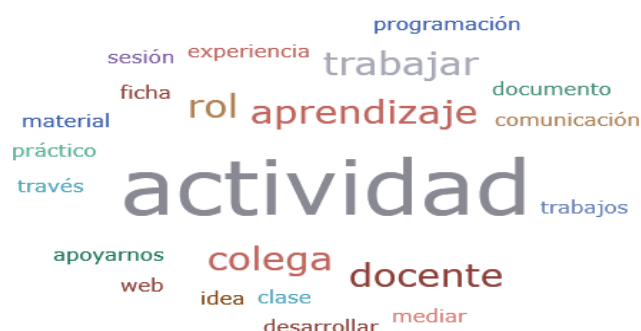


Figura 2. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

Dentro del análisis se puede corroborar que en la figura 2 las consecuencias son positivas en favor de los mismos docentes y de los escolares, por ello es que las percepciones de los docentes son favorables. De este modo se puede caracterizar que la interacción entre los docentes ha sido puntual y dentro de un contexto laboral. Todas las categorías que se muestran en la figura anterior caracterizan el rol de los docentes en un contexto determinado; es decir, el WhatsApp es un aplicativo desarrollador que ha permitido no solo conectar, sino que el desarrollo de otras habilidades en los docentes es evidente, al mismo tiempo que el desarrollo de capacidades se puede proyectar como una característica principal en el contexto de la conectividad.

Sin embargo, el uso del WhatsApp no necesariamente ha tenido la misma percepción de los docentes, por cuanto el desarrollo individual de los docentes no es el mismo, tampoco han tenido la misma experiencia con el aplicativo, por lo tanto, se trata de comprender que el rol de los docentes ha tenido una serie de características que ha hecho posible comprender la complejidad de la realidad después de la pandemia, porque todo lo aprendido ha quedado como una experiencia muy relacionada con el WhatsApp y lo que ha significado el aprendizaje

cuando se analiza la interacción entre docentes. En la tabla n° 3 se puede apreciar los lados positivo y negativo de la interacción mediante el aplicativo.

Tabla 3. Descripción de al menos una consecuencia (positiva o negativa) al utilizar el WhatsApp en su rol como docente cuando **se comunica** con sus colegas de trabajo.

	Positivo	Negativo
<i>Docente 01</i>	Es positiva, porque puedo comunicarme en cualquier momento y.	Es negativa porque no permite contacto directo con la persona
<i>Docente 02</i>	Si es de video llamada, facilita nuestro trabajo colaborativo al realizar nuestra planificación.	Si es usando WhatsApp web afecta nuestra visión.
<i>Docente 03</i>	Es útil cuando programamos experiencias de aprendizajes.	
<i>Docente 04</i>	La comunicación es inmediata. En nuestra institución educativa es nuestro medio oficial. Se puede configurar para personalizar avisos y otros.	
<i>Docente 05</i>	Agilidad en la comunicación. Comparte información de manera inmediata.	Sobrecarga laboral
<i>Docente 06</i>	Intercambia o apoyo en el trabajo docente.	Horarios inadecuados para enviar mensajes o compartir algunas cadenas de colegas.
<i>Docente 07</i>	Es positiva para comunicarse en las actividades diarias.	
<i>Docente 08</i>	Nos sirve para que la información llegue en tiempo real.	A veces tocamos otros temas fuera de la docencia y se pierde tiempo.
<i>Docente 09</i>	Facilita las coordinaciones .	Estresa cuando los mensajes no tienen el fin para el cual fue creado
<i>Docente 10</i>	Una consecuencia positiva es la rapidez en la comunicación y en el acceso a la información en cualquier momento.	
<i>Docente 11</i>	Enviar mensajes sobre nuestro trabajo pedagógico.	
<i>Docente 12</i>	Nos comunicamos de una forma rápida en lo positivo.	Afecta nuestra salud mental y la visión.
<i>Docente 13</i>	El uso del WhatsApp es más positivo que negativo, para todos los docentes.	

Las evidencias caracterizan el rol de los docentes en dos planos relativamente marcados, pues solo seis docentes no manifiestan efectos negativos frente al uso del aplicativo, ello supone que sus percepciones son importantes



Figura 3. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

Las categorías que caracterizan el rol del docente se manifiestan en acciones definidas en la figura 3. Las evidencias cifradas en categorías como: trabajo, información, comunicación, consecuencia, esta categoría se divide en dos posturas: la positiva y la negativa como consecuencia del uso del aplicativo. Habitualmente se entiende que el uso del WhatsApp siempre trajo ventajas a cualquier proceso o a cualquier escenario, en el caso del rol de los docentes no siempre es la misma consecuencia. Las exigencias para utilizar el aplicativo se desarrollaron sin darse cuenta de los efectos negativos relacionados con la salud o la visión, aunque considerando el rol del docente es poco probable que la adicción o dependencia al uso sea otro efecto.

Si bien el aplicativo generó muchas posibilidades de éxito y desarrollo profesional en contextos complejos como la pandemia, lo que también es cierto es que la no cercanía con los docentes pares se ha configurado por una consecuencia compleja. El uso de la aplicación aparentaba una cercanía humana; sin embargo, las distancias no se acortaron, aunque la comunicación haya tenido otra posibilidad. Por otro lado, el estrés laboral ha sido un efecto negativo en el desempeño de los docentes.

De este modo se puede caracterizar que la percepción humana de los docentes tiene muchas aristas que analizar con el fin de comprender el rol del docente. Todos los efectos o la variedad

de ellos son riesgos que corre el docente y que su salud no es la misma, aunque su desempeño laboral hay sido el mejor.

Otros escenarios como el que se presenta en la tabla n 4 se puede apreciar las percepciones sobre la empatía como efecto del uso del WhatsApp, de cierto modo se entiende que los efectos negativos son muchos y cada docente los puede asimilar conforme su experiencia ha permitido desarrollarse dentro de las instituciones educativas.

Tabla 4. El uso del WhatsApp afecta la **empatía** en relación con sus colegas donde labora

<i>Docente 01</i>	Es una relación muy distante ya que solo nos permite hablar y conversar.
<i>Docente 02</i>	No afecta, al contrario, somos más empáticos porque nos ayudamos mutuamente.
<i>Docente 03</i>	No responde
<i>Docente 04</i>	Afecta en la medida del uso que le des a esta herramienta de comunicación. Debemos ser empáticos con aquello que no lo utilizan tan seguido y con facilidad.
<i>Docente 05</i>	Enviando mensajes de ánimo, el uso de los emoticones, o notas de vos cálida. También videos reflexivos
<i>Docente 06</i>	Es poco lo que afecta en la empatía de los colegas. Mediante la comunicación asertiva de colegas se solucionó esta situación.
<i>Docente 07</i>	Algunos colegas no practican este valor y eso hace que el clima institucional no sea el adecuado.
<i>Docente 08</i>	En ninguna.
<i>Docente 09</i>	No afecta
<i>Docente 10</i>	Se afecta la empatía cuando se emite mensajes no relevantes.
<i>Docente 11</i>	No afecta.
<i>Docente 12</i>	Ya no nos comunicamos en forma verbal.
<i>Docente 13</i>	Sirve para comunicarse en forma diaria muchas veces, no afecta la empatía por lo contrario es un medio de socializar, interactuar, comunicarse.

Las diversas percepciones de los trece docentes dejan en claro que ellos tienen la capacidad de resistencia, pues al no afectarles quiere decir que han desarrollado una serie de capacidades para afrontar los efectos, considerando que el rol de ellos es siempre muy relacionado con el aplicativo. Si bien efectos de la pandemia no son los mismos siendo el mismo contexto, tampoco son los mismos para todos los docentes porque cada individualidad percibe según su experiencia o su forma de aprendizaje cuando se produce la interacción en el plano laboral.

Se puede comprender que la resistencia de los docentes es importante, por cuanto no todos perciben los efectos negativos, ello supone que el ambiente laboral ha permitido que las percepciones no sean tanto negativas sobre el uso del aplicativo. La formación humana y profesional de los docentes ofrece condiciones importantes para comprender que el WhatsApp es un recurso significativo que permitirá desarrollar todos los procesos vinculados a los

medida que los docentes pueden ser capaces de enfrentar muchos retos frente a lo negativo, porque tienen la responsabilidad de “enseñar” o por lo menos tienen la posibilidad de orientar la educación de los escolares.

Si bien se entiende que el desarrollo profesional de los docentes se evidencia cuando ellos interactúan entre pares y los escolares, ello quiere decir que todas las posibilidades de éxito permiten que la interacción sea exitosa. Por otro lado, quizá el lado emocional no sea tomado en consideración, puesto que cuando la interacción se produce el docente desarrolla ciertas habilidades para no deteriorar las emociones; sin embargo, lo que se aprecia en la tabla 5 es muy variado.

Tabla 5. Percepción de la **empatía** deteriorada como *consecuencia* del uso del WhatsApp con sus colegas de trabajo.

Docente 01	A veces no contesta el teléfono y los mensajes. Llegaron a destiempo.
Docente 02	No responde
Docente 03	No responde
Docente 04	No entiende
Docente 05	Cuando un compañero está pasando por un momento difícil (problemas de salud), este medio elimina la oportunidad de percibir esas señales, haciendo falta la empatía.
Docente 06	Enviar mensajes no relevantes al trabajo docente en horarios de descanso.
Docente 07	No he pasado ninguna situación
Docente 08	Cuando se forman grupos donde se hablan mal de los colegas.
Docente 09	Ninguno
Docente 10	En una ocasión un mensaje escrito sin intención negativa mal interpretado, generando tensión en el equipo.
Docente 11	No responde
Docente 12	Ya no tenemos una comunicación activa y receptiva.
Docente 13	No responde

Al menos cuatro docentes no han respondido sobre si la empatía se deteriora. Se trata entonces de comprender que cuando se habla de percepción de un fenómeno es la persona quien puede sostener su capacidad para afrontar el deterioro de su empatía; no obstante, se puede deducir que el uso del WhatsApp no ha generado ningún cambio, puesto que la inteligencia emocional es lo suficientemente fuerte o al menos se puede considerar que cuando se trabaja en equipo el desarrollo de habilidades blandas ha sido suficiente.

El deterioro de la empatía es del todo relativo, por cuanto se puede evitar mediante una interacción más efectiva o saludable. En oposición a ello se valora que la no respuesta es análoga al silencio del entorno en el aplicativo, es decir, cuando una persona no desea responder o no desea interactuar no necesariamente se corresponde con que la empatía se deteriore. Lo más cercano a este razonamiento sobre las percepciones es que las personas se protegen mediante el silencio y no por ello el aplicativo afecte las relaciones interpersonales, puesto que

se trata de comprender que la interacción entre docentes posee características centradas en la madurez emocional antes que se manifiesta algunos prejuicios o una comunicación deficiente. En la figura 5 se puede apreciar como la confluencia de las categorías asociadas al deterioro de la empatía son importantes dentro del estudio.



Figura 5. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

Todo el entorno categorial sobre si la empatía se deteriora está asociada, de modo general, por la convergencia de conceptos como: destiempo, trabajo, consecuencia, mal, mensajes, elimina, compañero, horarios, falta, etc., cada categoría o concepto está vinculado de una u otra manera al hecho de valorar la empatía de los docentes cuando interactúan. Cada concepto que ha surgido de la entrevista ha permitido comprender que la interacción humana mediante el aplicativo no es un proceso individual, por el contrario, se trata de formas que confluyen hacia el acercamiento de los docentes al margen de la distancia. De este modo, se puede definir que antes que describir la empatía y su estado de deterioro la interacción es un proceso complejo que se produce al margen de lo que los docentes han construido con el tiempo; es decir, cada vez que se interactúa por medio del aplicativo, la incertidumbre sobre si la empatía se deteriora no es parte del razonamiento de ellos.

Los 13 docentes que participaron en el estudio se han desarrollado en diversos contextos o escenarios. En este sentido, la tabla n° 6 recoge las percepciones cuando interactúan solo como miembros de la comunidad educativa a la que pertenecen. Las percepciones son importantes porque permiten contextualizar el rol del docente en una situación concreta, en este caso se trata de valorar las percepciones, en este caso, sobre el uso del WhatsApp y sus efectos, ya sean positivos o negativos. Evidentemente se trata de deslindar los espacios en los que los docentes participan. En este caso se trata de describir las relaciones humanas exclusivamente entre

docentes, considerando que el desempeño docente depende mucho de las formas de interacción y esta no es la misma cuando interactúan en grupos diferentes.

Tabla 6. Percepción acerca del uso del WhatsApp y la mejora de la **empatía** entre colegas de trabajo

Docente 01	No respondió
Docente 02	Ayudándonos unos a otros en nuestra planificación. Repartiéndonos el trabajo.
Docente 03	Coordinar para reuniones de manera virtual.
Docente 04	Como un medio de comunicación cualquiera.
Docente 05	Nos permite tener una respuesta rápida en situaciones de emergencias, en la cual conlleva de manera inmediata, soluciones colaborativas.
Docente 06	Cuando nos apoyamos solidariamente ante situaciones que afronta algún colega (duelo, cumpleaños, enfermedades).
Docente 07	A veces sí, nos permite reflexionar sobre las diferentes situaciones
Docente 08	Podemos enviarnos mensajes de aliento o mensajes motivadores.
Docente 09	Mejora al conocer en qué situación de emergencia se encuentra y poder apoyar de manera colegiada.
Docente 10	Facilita el apoyo mutuo, ya que permite expresar inquietudes y compartir experiencias.
Docente 11	El diálogo permanente.
Docente 12	Mejora cuando mandamos saludos cariñosos, mensajes de aliento.
Docente 13	Porque nos permite conocer sus opiniones y nos facilitara la relación con nuestros colegas a la hora de aprender, organizar el trabajo y coordinar las diferentes actividades a trabajar.

Con la ayuda del software se ha sistematizado las categorías en la figura 6 con el fin comprender la magnitud de las diversas percepciones de los docentes. Se puede apreciar que todas las categorías giran en torno al docente como agente importante dentro de grupos de trabajo homólogos.



Figura 6. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

Las relaciones sociales e interacción humana juegan un rol importante que permite caracterizar las actitudes de los docentes, pero al mismo tiempo permiten comprender que la interacción mediante el aplicativo es distinta.

Otra de las características de estudio sobre la interacción de los docentes mediante el aplicativo es la conectividad, se trata de un factor clave para comprender el rol del WhatsApp, pues sin ella no existe la posibilidad para poder interactuar. En el contexto de la interacción docente en un espacio determinado es muy favorable para valorar que la comunicación durante la pandemia fue definitiva, sin embargo, se tiene que reconocer que este proceso muy dinámico fue lo que “quedó” como proceso. Veamos la tabla 7.

Tabla 7. Caracterización de la **conectividad**, al utilizar el WhatsApp con sus colegas de trabajo

<i>Docente 01</i>	No respondió
<i>Docente 02</i>	Uniendo con libertad en nuestro trabajo docente.
<i>Docente 03</i>	Muy poco utilizo el WhatsApp.
<i>Docente 04</i>	Cuando estamos conectado podemos comunicarnos al tener señal.
<i>Docente 05</i>	• Nos facilita la comunicación rápida y efectiva. • Promueve la cercanía con nuestros colegas. • Flexibilidad para hacer un trabajo remoto o híbrido.
<i>Docente 06</i>	Si nos favorece en nuestras relaciones con nuestros colegas
<i>Docente 07</i>	Favorece porque nos permite relacionarnos y tener una buena relación.
<i>Docente 08</i>	De manera asertiva.
<i>Docente 09</i>	Si hay conectividad las coordinaciones se concretan de lo contrario se dilatan en el tiempo
<i>Docente 10</i>	Favorece la cooperación de tareas en las diferentes actividades.
<i>Docente 11</i>	Nos podemos contactar en diferentes horarios.
<i>Docente 12</i>	Cuando se hace una reunión es más rápida.
<i>Docente 13</i>	Nos facilita la comunicación rápida, enviar documentación con mayor rapidez y coordinar actividades a desarrollar con nuestros niños.

Uno de los factores definitivos es el acceso a internet con el fin de entender la versatilidad del WhatsApp cuando se analiza la interacción entre docentes. El uso del aplicativo solo tiene sentido y le da sentido a la comunicación como cuando se tiene acceso o se dispone de datos, si bien se trata de una condición económica no puede dejarse de lado, porque facilita el hecho comunicativo. Todas las percepciones acerca de la conectividad son válidas, pero al mismo tiempo caracterizan la dependencia del aplicativo. Desde la llegada de la pandemia se produjo este fenómeno y la escuela, de modo general, dependió del WhatsApp. De este modo se entiende que la interacción solo existe si la conectividad está presente. Otras posibilidades distintas a ella no fueron posible. Por otro lado, acceder o tratar de comunicarse con la otra

persona y como siempre se ha dicho es una cuestión de brevedad e inmediatez. La interacción, es entonces, la materialización del acceso a internet y el WhatsApp es un recurso que permite una buena comunicación.



Figura 7. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

La confluencia de categorías o conceptos en torno a la conectividad ofrecen distintas percepciones, ellas están centradas, entre otras, con la motivación del docente para desarrollar una serie de actividades, de hecho, que es evidente la valía de la conectividad, porque el docente desarrolla opciones como la actitud colaborativa con su par.

Estas dos condiciones son importantes por cuanto el estar motivado permite desarrollar una serie de posibilidades como generar actividades que repercutan en el desarrollo de los procesos de enseñanza, si bien el uso del aplicativo depende mucho de la conectividad, pero es útil por cuanto el desarrollo de la enseñanza tiene su propio espacio como es la interacción. La ayuda mutua es evidente como rasgo característico que no requiere de la presencialidad, puesto que es una forma de entender cómo actúan los docentes a distancias poco definidas. Con la conectividad fue posible que las distancias sean cortas y la receptividad como otro rasgo de la interacción haya sido más evidente.

El uso del WhatsApp, en esta característica, se percibe como elemento funcional para el proceso de interacción social de los docentes. El uso del lenguaje y las formas cómo ha evolucionado en corto tiempo también suma al hecho de valorar las percepciones humanas en tiempo de crisis durante la pandemia y el proceso de adaptación a los cambios. Cualquier rasgo que caracterice

la interacción lejos de la conectividad no será sensato desde todo punto de vista, por cuanto la interacción, cual sea esta, depende mucho de cómo el docente ha desarrollado la interacción.

El análisis de las condiciones de las interacciones docentes mediante el WhatsApp tiene muchas aristas que pueden ser divergentes o convergentes. En la tabla 8 se puede apreciar cómo se percibe el desempeño en relación con la conectividad.

Tabla 8. Estrategias de comunicación empleadas dentro de su desempeño como docente, cuando no hay **conectividad**

<i>Docente 01</i>	Esperar que llegue la línea para conectarme.
<i>Docente 02</i>	Mediante mensajes escritos, mandamos a reuniones de forma presencial
<i>Docente 03</i>	Nada
<i>Docente 04</i>	• Conversación directa • Mensaje en papel escrito • Llamadas telefónicas
<i>Docente 05</i>	Guías impresas Grupos de estudio presenciales Portafolio físico
<i>Docente 06</i>	Mediante juego o música.
<i>Docente 07</i>	Por llamadas.
<i>Docente 08</i>	Estrategias verbales
<i>Docente 09</i>	• Uso otro operador para llamar por teléfono • Espero hasta llegar al centro de trabajo para coordinar.
<i>Docente 10</i>	Utilizar notas escritas, reuniones presenciales, el uso de recursos visuales.
<i>Docente 11</i>	Elaborar mis actividades de manera personal.
<i>Docente 12</i>	Por medio de correo electrónico se puede comunicar; o reuniones presenciales.
<i>Docente 13</i>	Va a depender del contexto y del objetivo de la comunicación para poder emplear estrategias adecuadas como, por ejemplo: Realizando ejercicios de escucha activa, utilizando instrumentos verbales, señales con imágenes, carteles, ofrecer actividades lúdicas entre otras estrategias

La variedad de percepciones simplifica el comportamiento humano como “esperar que haya conectividad”, apelar a la presencialidad es otro medio, en cambio quienes no ejercen o toman decisiones solo caracteriza el rol del docente cuando se juzga la conectividad en relación con la interacción. Por otro lado, queda en evidencia que el docente desarrollar otras estrategias como utilizar material impreso o digital. De cierto modo, el docente apela a sus habilidades para comunicarse, por ello es importante que las percepciones nos den una idea clara respecto al mismo comportamiento humano.

Si bien el Email resulta una tradicional alternativa siempre se buscará que los docentes desarrollen habilidades en relación con la interacción, el despliegue de muchas habilidades el



Figura 8. Códigos y categorías explícitas. códigos generados en ATLAS.ti V.24

El análisis de las percepciones de los docentes respecto a su mismo rol en función del uso del aplicativo es importante en la medida que permite caracterizar su desempeño en un contexto complejo, pero al mismo tiempo que ha brindado una oportunidad. En esta oportunidad se trata de caracterizar la conectividad, desde la percepción del docente, y su relación con el aprendizaje de los escolares, se entiende que se trata de los efectos que el docente y la interacción provocan. Véase la tabla 9.

Tabla 9. Percepción acerca de la **conectividad** que permite un mejor aprendizaje de sus estudiantes al momento de utilizar WhatsApp

Docente 01	Realizamos la retroalimentación cuando se presenta una dificultad en clases.
Docente 02	Porque podemos presentar imágenes, videos, mensajes, diapositivas en WhatsApp web.
Docente 03	Cuando se guarda información, luego en la computadora se lee, se resumen la actividad, luego sacar la información a los estudiantes.
Docente 04	Considero que facilita la comunicación entre padres y docentes; porque mis niños y niñas no manejan el celular con fines pedagógicos, porque no tienen.
Docente 05	Puede potenciar significativamente el aprendizaje de los estudiantes, siempre que lo utilicemos con propósito pedagógico.
Docente 06	Mejora cuando proveyo videos educativos o videos interactivos.

marcó un hito importante y faltal para la humanidad, pero al mismo tiempo ha dejado serias reflexiones para valorar el rol del docente cuando se habla de su desempeño mediante el uso del WhatsApp y cómo es que las interacciones entre profesionales son importantes sobre todo cuando el aislamiento social generó cambios radicales hasta en las concepciones de la didáctica, la pedagogía, la metodología y la misma comunicación.

3.2. Discusión

Como se ha sostenido en las páginas anteriores, las diversas percepciones, al menos de los 13 docentes que respondieron la entrevista y al confrontar con datos teóricos se puede sostener que el ser humano, en contextos complejos, es capaz de crear sus propios espacios para poder comunicarse. De hecho, que la teoría de conectivismo (Siemens) aporta importantes conceptos sobre la naturaleza de la “conexión”, sin embargo, la salvedad es que los docentes pueden “conectarse” bajo sus propios mecanismos y de ello se desprende algunas formas de aprendizaje. En este caso se trata del aprendizaje de los docentes como efecto del uso del WhatsApp. Desde esta posibilidad teórica: “el aprendizaje puede entenderse, no como un producto o estado alcanzable de los objetivos instruccionales, sino como un proceso de cambio conductual del individuo en cuanto a la exploración, diálogo e interacción recurrente del andamiaje tecnológico” (Padrón, 2012, p. 131). Precisamente, la interacción entre docentes fue y demostró un cambio conductual para buscar “las mejores opciones” para interactuar. El diálogo se desarrolló en otro espacio como es el WhatsApp para todo el mundo, tuvo de adaptarse a ello sin el menor reparto, con ello el “aprendizaje adulto” se desarrolló y también logro otras posibilidades de desarrollo humano.

Sin tener las mejores pretensiones la andragogía tuvo su mejor papel como un espacio que forzó el autoaprendizaje en los adultos mediante la interacción. El surgimiento del “chat” y sus derivados ha sido el notable esfuerzo humano, la recurrencia de solicitudes de la “asesoría” se enmarca en que las necesidades de los escolares fue una exigencia. Desde el lado del tipo de lenguaje y las formas de utilizarlo las “netiquetas” o formas coloquiales de saludo han configurado una nueva forma de interacción que ha dado sentido a la comunicación humana en el contexto de la escuela. Por otro lado, aunque no sea tan contundente, resurgió la “co-evaluación” como ejercicio notable de interacción no solo entre docentes, por el contrario, también lo fue entre el docente y los escolares como un proceso emergente. Finalmente y para

darle un marco referencial, se ha valorado el “silencio del entorno” como una característica de la interacción entre docentes.

Situar la interacción en los docentes y bajo la perspectiva de alguna teoría se debe decir que “[e]l conectivismo tiene como idea central que el conocimiento se distribuye a través de una red de conexiones y, por lo tanto, el aprendizaje consiste en la capacidad de construir y atravesar esas redes” (Solórzano, 2016, p. 103), por lo tanto, es plausible comprender que el docente es capaz de generar conexiones o lazos comunicativos al interior de la escuela. Todo lo sostenido se refiere expresamente a que la interacción de los docentes será única para cada docente, pero al mismo tiempo será muy variada en su percepción. En la medida que los docentes desarrollen experiencias extraordinarias se habrá creado un nuevo concepto que discutir.

La información presentada en las nueve tablas caracteriza la percepción al momento de utilizar el WhatsApp en el terreno educativo, el surgimiento de nuevos conceptos como consecuencia de ello es importante, por cuanto se demuestra que al caracterizar las diversas percepciones se valida las diversas particularidades de los docentes y cada individualidad ofrece un ángulo distinto que se ha concebido antes que se haya creado forzosamente.

CONCLUSIONES

- El uso del WhatsApp fue recurrente en la escuela como en otros espacios, existe una diversidad de percepciones acerca del uso y sus efectos, ya sea positivos o negativos al momento de la interacción entre docentes. Las relaciones no se afectan por cuanto los docentes han sabido enfrentar el uso del aplicativo cuando se interactúa.
- El manejo de la empatía no ha sido favorable, por cuanto seis docentes no respondieron durante la entrevista, de modo general, las percepciones no son favorables lo que permite deducir que los docentes no poseen la capacidad de adaptación al WhatsApp y las formas de interacción.
- Una minoría de docentes, considerando su edad, se fuerza el proceso comunicativo mediante el uso de la aplicación. En ellos, la aplicación del WhatsApp no es tan negativo, por cuanto buscan solucionar los problemas de interacción.
- El desarrollo de la comunicación en relación con la conectividad ha sido muy favorable, solo un docente acusa limitaciones, ante la presencia de la desconexión el docente siempre ha buscado la forma de interactuar, de ello se deduce que la posibilidad de éxito sin conexión es importante. Por lo tanto, el proceso de aprendizaje [entre docentes] se ha mantenido con el fin de garantizar los procesos de enseñanza hacia los escolares.

RECOMENDACIONES

- Se debe continuar con la investigación en relación con otras categorías sobre todo las referidas a la empatía, por lo menos en esta investigación se ha demostrado el deterioro antes que el desarrollo de las mismas.
- Se debe desarrollar investigaciones sobre las nuevas del lenguaje frente al “silencio del entorno”, puesto que es una categoría importante que se relaciona con la función expresiva del lenguaje.
- Por otro lado, el uso de las netiquetas es importante; sin embargo, se recomienda ampliar la investigación como categoría central dentro de otros espacios de interacción humana, es decir: entre docentes o escolares.

Bibliografía

- Aguirre, Juan Carlos, & Jaramillo, Luis Guillermo. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de Moebio*, (53), 175-189. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>
- Cortes Coss, Dina Elizabeth, & Rodríguez Alfano, Lidia. (2018). El uso del silencio como estrategia discursiva e indicador de violencia doméstica y física en mujeres residentes del área metropolitana de Nuevo León. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(3), . Recuperado en 09 de enero de 2026, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230801322018000300008&lng=es&tlng=es.
- Díaz Arévalo, D. A., Bocanegra Vilcamango, B., Terán Santa Cruz, F. E., Vásquez Leyva, O., García Caballero, R. C., & Suclupe Quevedo, L. M. (2024). El uso del WhatsApp y el trabajo colaborativo en el contexto de la COVID-19. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 8(32), 251–262. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.720>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado en 11 de enero de 2026, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Fernando, Solórzano Martínez, & García Martínez, Andrés. (2016). Fundamentos del aprendizaje en red desde el conectivismo y la teoría de la actividad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 98-112. Recuperado en 11 de enero de 2026, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300008&lng=es&tlng=es.
- Francia Bohórquez, F. M. WhatsApp como herramienta educomunicativa en el aprendizaje de las lenguas. <https://repository.udistrital.edu.co/items/072e5df3-bff8-4557-a0eb-8eb182bd9841>
- Fréré Arauz, J. S., Véliz Gavilanes, J. P., Sarco Alemán, E. M., & Campoverde Jimenez, K. J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *RECIMUNDO*, 6(2), 151–159. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(2\).abr.2022.151-159](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(2).abr.2022.151-159)
- Fuentes Cardona, M. G. (2022). WhatsApp en el quehacer del magisterio. *Nuevas arenas de participación docente en la vida escolar. Revista mexicana de investigación educativa*, 27(95), 1279-1304. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662022000401279&script=sci_arttext
- Gonnet, Juan Pablo. (2020). ¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Revista Reflexiones*, 99(1), 168-188. <https://dx.doi.org/10.15517/rr.v99i1.35308>
- González, M. A. A., Ibáñez, D. P. M., & Gómez, A. R. (2019). Análisis de la percepción en la implementación de las NIIF en estudiantes de contaduría pública. *Liderazgo Estratégico*, 9(1), 110-118. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3807>
- González-Veja, Alba María del Carmen, Sánchez, Rubén Molina, Salazar, Alejandra López, & Salazar, Gloria Leticia López. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14, e571. Epub 01 de agosto de 2022. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Granja Palacios, Consuelo (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15 (2),

- 65-93. [Fecha de Consulta 8 de Agosto de 2021]. ISSN: 0124-2059. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145229803005>
<https://vinculando.org/beta/whatsapp-como-herramienta-educativa-en-la-ensenanza-aprendizaje.html>
- Meraz-Ríos, Beatriz, García-Yáñez, María Yolanda, Candil-Ruiz, Aurora, & García-González, Rafael. (2013). Asesoría académica: un recurso para los estudiantes que presentan el examen extraordinario de microbiología y parasitología. *Investigación en educación médica*, 2(7), 122-128. Recuperado en 09 de enero de 2026, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200750572013000300003&lng=es&tlng=es.
- Montilla Polo, Yenny Nereida (2020). Whatsapp como herramienta educativa en la enseñanza aprendizaje. *Revista Vinculando*.
- Motta Ávila, J. Humberto. (2016). El valor del silencio humano en la cultura escolar. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (28), 167-187. <https://doi.org/10.19053/0121053X.4914>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, Gilberto Leonardo. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 89-96. Retrieved January 09, 2026, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010&lng=en&tlng=es.
- Padrón, José, & Ortega, Alfredo. (2012). La conectividad: Dogmatismo o nuevo referente paradigmático para el docente de vanguardia. *Revista de Investigación*, 36(75), 129-142. Recuperado en 11 de enero de 2026, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142012000100008&lng=es&tlng=es.
- Quispe Mori, Wanda, Gutiérrez Crespo, Hugo, Matzumura Kasano, Juan P., & Pastor García, César. (2020). Aplicativo móvil en el trabajo colaborativo: valoración en estudiantes de postgrado de gerencia de servicios de salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 81(1), 58-62. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i1.17785>
- REDON PANTOJA, S., and ÂNGULO RASCO, J. F. Breve introducción al estudio de caso. In: SILVA, S. B. B., SANCHO-GIL, J. M., and HERNÁNDEZ-HERNÁNDEZ, F., eds. *Docentes pesquisadores: epistemes e metodologias = Teachers researchers: epistemes and methodologies = Docentes investigadores: epistemes y metodologías* [online]. Salvador: EDUFBA, 2024, pp, 189-206. ISBN: 978-65-5630-561-5. <https://doi.org/10.7476/9786556308821.0013>.
- Rodríguez Valerio, D. (2020). Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. *Información, Cultura Y Sociedad*, (42), 107-126. <https://doi.org/10.34096/ics.i42.7391>
- Rosales Sánchez, Juan J. (2015). Percepción y Experiencia. *EPISTEME*, 35(2), 21-36. Recuperado en 09 de enero de 2026, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002&lng=es&tlng=es.
- Salcedo Aparicio, D. M., López Mindiola, J. J., Fuentes Torres, B. J., & Salcedo Aparicio, D. J. (2022). La percepción sensorial, la cognición, la interactividad y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje. *RECIAMUC*, 6(2), 388-395. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(2\).mayo.2022.388-395](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(2).mayo.2022.388-395)
- Sanca Tinta Miler Daen. Tipos de investigación científica. *Rev. Act. Clin. Med* [periódico na Internet]. [citado 2025 Set 15]. Disponible em:

- http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=pt.
- Tandaypan Salazar, Jorge Luis, Villanueva Benites, Luis Augusto, Huamán Celmi, Enrique Camilo, Valderrama Plasencia, Lorenzo Rafael, Del Carpio García, José Jaime Edmundo, Rojas, Walter Alejandro Varela, & Mendoza, César Hernán Norabuena. (2025). Whatsapp como herramienta comunicativa en aprendizaje de estudiantes de la FAT. Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 7(2), 302-317. Epub 04 de julio de 2025. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0350>
- Tasayco Barrios, S., & Toralva Gonzales, P. E. (2022). Uso del WhatsApp y estrategias de retroalimentación en tiempos de pandemia en una institución educativa secundaria de Chinchipe, Ica, 2022. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstreams/7fbb964d-9661-4a5b-8449-f04d31d00000/download>
- Uehara Díaz, D. M. “WhatsApp no se va a ir”: Percepciones de docentes de Primaria sobre el uso de WhatsApp en la educación a distancia. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/5e3f6689-712c-49f0-be77-28d5d0a22dae>
- VARGAS MELGAREJO, L. M., (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4(8), 47-53. [fecha de Consulta 9 de Enero de 2026]. ISSN: 0188-7017. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
- Vásquez Lopera, Claudia, & Arango Vásquez, Sandra. (2012). Estrategias de participación e interacción en entornos virtuales de aprendizaje. Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-, 10(20), 95-108. Retrieved January 09, 2026, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222012000100007&lng=en&tlng=es.
- Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Díez, Elena de la, & Zimmermann Verdejo, Marta. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad del Trabajo, 54(210), 81-88. Recuperado en 16 de septiembre de 2025, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es.
- Veytia Bucheli, María Guadalupe, & Bastidas Terán, Felipe Antonio. (2020). WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios. Apertura (Guadalajara, Jal.), 12(2), 74-93. Epub 30 de abril de 2021. <https://doi.org/10.32870/ap.v12n2.1911>
- Vidal Ledo, María Josefina, Diego Olite, Francisca Mercedes, Armenteros Vera, Ileana, Morales Suárez, Ileana del Rosario, Acosta Domínguez, Alexander Manuel, & Pérez Pedro, Jorge Yasser. (2023). Chat en la educación médica. Educación Médica Superior, 37(2), . Epub 01 de junio de 2023. Recuperado en 09 de enero de 2026, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412023000200017&lng=es&tlng=es.
- Vilches Vilela, María Josefa y Reche Urbano, Eloísa (2019). Limitaciones de WhatsApp para la realización de actividades colaborativas en la universidad. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22 (2), 57-77. [Fecha de Consulta 6 de Agosto de 2021]. ISSN: 1138-2783. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331460297004>
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas. Herder Editorial. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4AGIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=teoria+de+la+interaccion++de+Paul+Watzlawick&ots=4zLUfxIdG4&sig=5pVwqnfnnwdjhjUtGG_KJkVvZys

Entrevista (Guía)

Estimado/a colega, reciba nuestro saludo. En esta oportunidad nos dirigimos a usted con el fin de solicitarle que conteste las preguntas que pretenden lograr información respecto a nuestra investigación cuyo objetivo es “*caracterizar la percepción el uso y consecuencia del WhatsApp en relación con la interacción docente de educación primaria*”. Precisamos que no se trata de buscar respuestas correctas o exactas, se trata solo de vuestra percepción. Solicitamos que cada respuesta sea un texto sencillo que no supere las 50 palabras. Muchas gracias.

Tiempo de servicio

1. Explicar ¿cómo es que utiliza el WhatsApp en su vida cotidiana al *comunicarse* con sus colegas de trabajo?
2. Explicar ¿cómo es que utiliza el WhatsApp en su rol como docente al *comunicarse* con sus colegas donde labora?
3. Describa al menos una consecuencia (positiva o negativa) al utilizar el WhatsApp en su rol como docente cuando se *comunica* con sus colegas de trabajo.
4. ¿En qué medida cree usted que el uso del WhatsApp afecta la *empatía* en relación con sus colegas donde labora?
5. Explique un caso en el que su *empatía* se haya deteriorado como *consecuencia* del uso del WhatsApp con sus colegas de trabajo.
6. ¿Cómo considera que el uso del WhatsApp mejora la *empatía* entre sus colegas de trabajo?
7. Explique ¿cómo es que la *conectividad*, al utilizar el WhatsApp, favorece la relación con sus colegas de trabajo?
8. ¿Qué estrategias de comunicación emplea usted, dentro de su desempeño como docente, cuando no hay *conectividad*?
9. ¿Cómo considera usted que la *conectividad* permite un mejor aprendizaje de sus estudiantes al momento de utilizar WhatsApp?