



WhatsApp as a Work Tool in University Students: Uses and Redemonication

José Carlos Suárez Ramírez

EasyChair preprints are intended for rapid dissemination of research results and are integrated with the rest of EasyChair.

November 7, 2022

WhatsApp como herramienta de trabajo en alumnos universitarios: usos y redemonstración

RESUMEN

Esta investigación se ha llevado a cabo durante el curso académico 2021/22 en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y tiene como objetivo mostrar la utilidad de la red social WhatsApp por parte del alumnado universitario y la presencia e influencia de la dimensión emocional en las intercomunicaciones que se ocasionan entre iguales. La metodología aplicada es de carácter descriptivo orientando el enfoque de la investigación desde una perspectiva cuantitativa. Los datos son recabados mediante una encuesta presencial a 159 alumnos universitarios del Grado en Trabajo Social, Máster de Formación del Profesorado y Grado en Formación del Profesorado durante el curso académico 2021/22. Los resultados obtenidos señalan que las emociones positivas acrecientan el bienestar de los alumnos en el proceso de enseñanza aprendizaje, aumentando la motivación y el rendimiento académico.

Palabras claves: WhatsApp, dimensión emocional, comunicación, motivación, enseñanza-aprendizaje.

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías aplicadas a fines educativos por parte de los alumnos universitarios facilitan su proceso educativo compartiendo información y realizando tareas que, de otra forma, no podrían tener respuestas instantáneas y tan eficaces. Estos grupos de iguales que se crean en diferentes redes sociales virtuales acrecientan la facilidad de aprendizaje por parte del alumnado universitario. Estudiaremos la red social WhatsApp ya que es la normalizada en su uso personal y por las prestaciones que ofrece, también en el ámbito educativo y que poseen el 100% del alumnado investigado. En las comunicaciones que realizan los alumnos en este espacio, se ocasionan interacciones comunicativas informativas y emocionales; así a partir de Mosquera (2016), se incide en resaltar herramientas como WhatsApp con fines educativos en el ámbito universitario, ya que forman parte de los aparatos tecnológicos que los estudiantes utilizan diariamente por su practicidad. En concreto en esta investigación, se focaliza el estudio hacia la relación que se ocasiona entre la diversidad de mensajes que producen y la dimensión emocional. Durante el curso académico 2021/22 se lleva a cabo la investigación con el alumnado de la Facultad de Formación del Profesorado (106) y la Facultad de Ciencias Jurídicas, concretamente el Grado en Trabajo Social (53) mediante un modelo de encuesta escrita realizada de forma presencial y de carácter anónima. El número de alumnas de sexo femenino (124) prevalece sobre el masculino (35); la franja de edad prevalente se encuentra entre los 17 a 21 años (118), a continuación, la franja comprendida entre 22 a 25 años (32), entre 26 a 35 años (6), entre 36 a 45 años (3) y más de 45 años (0). Partiendo del problema a investigar focalizado en la utilidad, participación y la presencia de la dimensión emocional que ofrece al alumnado universitario el uso de esta red social denominada WhatsApp, se aplica una metodología de carácter descriptivo cuantitativo. El instrumento utilizado ha sido la encuesta en papel elaborada a partir de la teoría relacionada con esta temática realizada presencialmente y de carácter voluntaria y anónima. Los resultados obtenidos reflejan la alta utilidad y uso de esta herramienta aplicada con fines educativos por parte de los alumnos universitarios, focalizando la modalidad de uso hacia fines educativo y mostrando el nivel de percepción emocional en las comunicaciones que se ocasionan, destacando el alto número de respuesta que muestran la no percepción de emociones de carácter negativo, pero no por ello dejan de estar presentes en los procesos de comunicación en red virtual (redemonstración).

2. MARCO TEÓRICO

Usos del WhatsApp con fines académicos. WhatsApp es una aplicación de descarga gratuita que facilita diferentes modalidades de comunicación a nivel personal o grupal, de forma sincrónica o diacrónica, permitiendo compartir enlaces, vídeos, documentos, contactos, etc. Los datos recogidos en el 'Estudio de Redes Sociales 2022' realizado por IAB Spain, recoge que más de la mitad de la población española con conexión a internet utiliza una red social virtual a través del móvil. WhatsApp es la aplicación utilizada por el 31%, más de 125 millones de personas en todo el planeta. La realidad presente y futura ocasiona que las redes sociales virtuales conforman los espacios en los cuales los alumnos

universitarios se comunican de forma sincrónica y diacrónica compartiendo información y organizando tareas preferentemente. (Turoff, 1991; Tello y Ruiz, 2016; Ávila-Toscano y Madariaga, 2010; Sánchez y Pinochet, 2017) ya indicaban las posibilidades que estas nuevas modalidades tecnológicas que ofrecen las redes sociales virtuales permiten en el ámbito de las comunicaciones virtuales sin necesidad de presencia física ni sincronía temporal, ocasionándose intercambios de información, socialización, cooperación, aprendizaje, etc. Como señalan (Urien, Erro y Osca, 2019; Ditrendia, 2017; Gómez, Roses y Farias, 2012; Fondevila et al, 2019) mencionaron que WhatsApp es una aplicación que facilita el proceso comunicativo y compartir información sin dificultad espacial o temporal, de ahí su utilidad para el alumnado universitario, como señala Merelo, J. J., & Tricas García, F. (2013) de formar grupos que les optimizan su trabajo. Rambe y Bere (2013) indican que los propios estudiantes señalan que esta herramienta virtual acrecienta el nivel de participación debido a las comodidades que ofrece para ello, a lo que (Colmenares, 2021); Bankole y Venter, 2017; Suárez, 2017; Serra et al, 2017; Karikari, 2016; Rubio y Perlado, 2015), indican que la facilidad de uso, la rapidez, la variabilidad de herramientas que ofrece para compartir, informar, comunicarse en vídeo, oral o por escrito sincrónica o diacrónicamente satisfacen las necesidades reales de los alumnos universitarios para su beneficio académico. Suárez-Lantarón (2018) inciden en los beneficios en el aspecto académico que se producen en los grupos horizontales creados por los propios alumnos universitarios ya que permiten conversaciones privadas y generales, permitiéndoseles utilizar herramientas que les facilitan compartir material y conversaciones. Rodríguez et al (2016) afirman que la red social virtual WhatsApp forma parte del compendio de instrumentos virtuales que utilizan los alumnos universitarios cotidianamente formando grupos con fines educativos, incidiendo y mejorando su rendimiento académico, de ahí que como indican (Pozo e Iglesias, 2013; Román, Marín y Peirats, 2021), es conveniente el uso educativo de esta red social virtual por las prestaciones y posibilidades que ofrece ya que pueden promover otra modalidad de enseñanza más motivadora y a tiempo real para el alumnado universitario.

Existen profesores que ya utilizan esta herramienta con fines educativos, como Campos et al., 2015.; De Paiva, Ferreira y Feitosa, 2016), que llevan a cabo procesos de orientación y resolver preguntas, o Marín-Díaz y Cabero-Almenara (2019) como herramienta usual para diferentes modalidades de acciones educativas. Existen unas ventajas que este servicio de comunicación puede beneficiar el proceso educativo que lleva a cabo el docente con el alumnado, como (Shahid & Shaikh, 2019; Escofet, 2020) inciden al facilitar la comunicación, fortaleciendo el trabajo cooperativo e igualatorio, acrecentando las actividades educativas a espacios motivantes para el alumnado y más allá del tiempo establecido de clase ordinaria. (Bouhnik y Deshen, 2014; Mosquera, 2016; Aguayo y Ramírez, 2019; Rodríguez-Díaz, 2019), indican una serie de ventajas al utilizar esta modalidad de comunicación con el alumnado por parte del profesorado, como aumentar la motivación y participación, la interacción horizontal, la orientación grupal o individual, la resolución de dudas en formato de tutoría, de forma sincrónica o diacrónica, grabado en vídeo, oral o por escrito, generar debates dar información general o particular, compartir archivos, etc. Pero como en todo modelo de comunicación, pueden suceder aspectos de carácter negativo ante el uso docente de esta herramienta, como pueden ser y señalan (Suárez, 2017; Oliveira y Figueira, 2017; Montilla, 2020), la pérdida del hilo conductor de una conversación grupal al participar muchos alumnos, las características físicas de un móvil con conexión a internet para poder realizar eficazmente el uso del teclado, vídeo, falta de respeto, difusión de información que no tiene que ver con la enseñanza, etc., la aparición de desavenencias entre ciertos alumnos, información mal interpretada, etc. Es una realidad que el docente al ofrecer su número de teléfono móvil pone en riesgo su privacidad, pero bajo esa premisa el docente dejaría también de tener cierta modalidad de comunicación en el aula ordinaria con el alumnado, por ello es conveniente, como se infiere de (Montilla, 2020; Fernández-De La Iglesia, 2020) establecer unas normas para poder trabajar de la forma más segura y eficaz, como puede ser el establecer un horario de comunicación, evitar temas externos a la asignatura, el lenguaje coloquial, tener establecido los roles de las personas participantes (docente y alumnos). Cortés, Méndez y Lacasa (2016), ya señalaban la necesidad de formación con el fin de aprovechar y optimizar las posibilidades que ofrece esta herramienta virtual con fines educativos. Emociones en los grupos educativos horizontales que manifiestan los alumnos en la red social virtual WhatsApp. La dimensión emocional comprende un estado humano que da forma y se encuentra en los pensamientos y acciones que conforman nuestra identidad, en el campo virtual Fischer y Bos (2007), reseñaba lo siguiente: «...la comunicación mediada por ordenador no se caracteriza por la ausencia de emociones; al contrario (...), las emociones positivas se expresan en la misma medida que en las interacciones cara a cara, y las emociones negativas intensas incluso se expresan más abiertamente por ordenador» (p. 780). Sobre esta temática, Domingo Moratalla (2013) indica que «...la era digital nos provee de herramientas nuevas, códigos nuevos, lenguajes nuevos, prácticas nuevas y, por consiguiente, hábitos nuevos. ¿Son también valores nuevos, virtudes y normas nuevas?» (p. 15), incidiendo en esta idea, cabe mencionar que los espacios virtuales ofrecen posibilidades de comunicación que de otra forma no sería posible, y todos estos procesos comunicativos virtuales producen emociones (redemonización) que afecta a las personas usuarias virtuales que se relacionen. (Acuña y Vega, 2013; Benski y Fisher, 2014) identifican que los espacios virtuales de

interacción y comunicación entre usuarios permite y ocasiona la expresión y percepción de la dimensión emocional ante las temáticas y modos de relación que se ocasionan, y sobre este aspecto, Lasén (2010a) señala que todas las herramientas que facilitan la comunicación en el ecosistema virtual «tecnologías afectivas», producen interacciones entre los usuarios con la presencia directa o indirecta de la dimensión emocional, ocasionando «inscripciones digitales», que actúan como registros que dejan huella en los usuarios con los que se interactúa. Así Serrano-Puche (2016) ya habría camino señalando que internet permitía la expresión y percepción de la dimensión emocional, influyendo en estas por la modalidad y variabilidad de procesos comunicativos que se pueden llevar a cabo. Rebollo, et al (2008) ya indicaba que las emociones se encontraban presente en los intercambios comunicativos que se llevaban a cabo durante el proceso de aprendizaje virtual, y Bisquerra y Pérez (2007) señalaba que el alumnado era capaz de asimilar mejor los conocimientos a adquirir si eran conscientes de sus emociones y ser capaces de controlarlas, indicando (Pekrun, Goetz, Titz y Perry, 2002) que éstas afectan de forma positiva o negativa con el nivel de motivación, las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico principalmente, incidiendo en sus estudios que las emociones de forma explícita o implícita forman parte de todo proceso comunicativo y señala que los actos que favorecen la aparición de emociones de carácter positivo acrecientan el desarrollo de estrategias de aprendizaje y el rendimiento, Küster y Kappas (2014), inciden en que se ocasiona una correlación significativa entre las emociones presentes en los grupos virtuales de alumnos universitarios y el aprendizaje que se produce, así (Doucet et al., 2016; Pekrun et al., 2007), muestran que las interacciones que se ocasionan puede ocasionar emociones de carácter negativo como los conflictos que se ocasionan por la dificultad en la comunicación virtual, a lo que cuando se producen estimuladores que ocasionan la presencia de emociones de carácter negativo, la desmotivación, la disminución del rendimiento y del aprendizaje toman presencia durante el acto educativo. De Mora (2013), se infiere la coincidencia con los estudios previos mencionados, por los que ciertas emociones en los procesos comunicativos virtuales educativos ocasionan predisposición negativa y desmotivación y otros en cambio, actitudes y una disposición positiva que favorece el proceso de aprendizaje, de ahí la conveniencia de que los docentes dominen el campo relacionado con la dimensión emocional para entender y controlar lo que sucede en las intercomunicaciones que se producen en las relaciones horizontales y verticales, por ello, Talvio, Lonka, Komulainen, Kuusela, y Lintunen (2013), inciden en que el control y conocimiento emocional se puede aprender y enseñar, tarea que el docente puede realizar implícitamente durante el proceso formativo que lleve a cabo con sus alumnos. Resaltar de Bisquerra, Pérez y García (2015) que señalan que, en todo proceso de enseñanza y aprendizaje, de forma explícita y/o implícita, la dimensión emocional se encuentra presente en todos los elementos (diálogos, exposiciones, presencia física, comentarios ajenos, lenguaje corporal, etc.), incidiendo en que las emociones de carácter positivo favorecen el proceso de enseñanza aprendizaje que se lleva a cabo en la interacción entre alumnos y docente.

3. MÉTODO

La metodología que se aplica en esta investigación es de carácter descriptivo, recogiendo cuantitativamente los datos que darán forma a los resultados obtenidos. El instrumento que se utiliza para la recolección de datos es un modelo de encuesta obtenido de investigaciones anteriores y la teoría que da base a este estudio. Los ítems pertenecientes al cuestionario son de respuesta dicotómica, respuesta múltiple o de escala de liker. Se ha realizado la investigación con 4 grupos de alumnos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Uno de ellos pertenece al Grado de Trabajo Social, y los tres restantes a Formación del Profesorado (uno de ellos pertenece al Máster Socio Comunitario, y los otros dos grupos al Grado de Formación del Profesorado). El número total de alumnos universitarios que han realizado la encuesta ha sido de 159, distribuidos de la siguiente forma: 53 pertenecen al grupo de Trabajo Social, 18 al Máster de Formación del Profesorado, 53 a un grupo del Grado de Formación Del Profesorado, y 50 al otro grupo del mismo Grado. la encuesta hecha presencialmente en papel y de carácter anónima, la ha realizado el alumnado que haya querido de forma presencial. la encuesta presenta 7 ítems, siendo los 3 primeros informativos (sexo, edad, estudios), y el resto están centrado en obtener información de la utilidad del WhatsApp con fines educativos, el nivel de participación, las actividades que se realizan y la percepción de la dimensión emocional en las comunicaciones.

4. RESULTADOS

Es conveniente resaltar que la encuesta anónima la realizaba el alumnado de forma voluntario, por ello ni fue realizada por todo el alumnado que ha asistido a clase ese día, y al coincidir con el momento histórico en el cual el alumnado que presentaba signos del covid 19, no debería asistir a clase, otro grupo de alumnos tampoco la realizaron. En la tabla 1 recogemos información relacionada con la utilidad del grupo de WhatsApp de clase para para ampliar conocimientos académicos.

Tabla 1. Utilidad del grupo de WhatsApp de clase para para ampliar conocimientos académicos

Utilidad	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja
Elección	69	62	27	1	0
%	43,4	39	17	0.6	0

Fuente: elaboración propia

Es observable tras los resultados obtenidos, el grado de beneficio (opción muy alta y alta) que se ocasiona para más del 82% del alumnado como herramienta que amplía conocimientos académicos. Siendo reseñable la opción baja y muy baja al ser seleccionada solamente por una persona. Como se aprecia en los resultados obtenidos, los alumnos, como refrendaban (Urien, Erro y Osca, 2019; Ditrendia, 2017; Gómez, Roses y Farias, 2012; Fondevila et al, 2019), los cuales incidían en el uso académico de las redes sociales virtuales por parte de los alumnos universitarios, preferentemente en las más cómodas de usar, generalizadas y con las herramientas que permitan la comunicación y transmisión de información en diferentes formatos. De estos resultados podemos comprobar que en las relaciones horizontales el alumnado le da una utilidad reconocible con fines educativos a esta aplicación. En la siguiente tabla 2, se recoge información relacionada con las actividades realizadas en el grupo de WhatsApp de clase, recopilándose datos que verifican la utilidad de este tipo de herramientas virtuales en cuanto a los estudios académicos.

Tabla 2. Actividades realizadas en el grupo de WhatsApp de clase

Actividades	Elección	%
Compartir información	154	96,8
Resolver dudas	127	79,8
Debates	48	30,2
Actividades de clase	132	83
Otras	57	35,8

Fuente: elaboración propia

Todo este tipo de actividades forman parte del trabajo cotidiano académico que tienen que realizar los alumnos en clase (trabajos en grupo, información de clase, dudas, actividades, etc.). es apreciable el alto índice de elección que ocasiona ciertas actividades como es el compartir información (96.8%), la resolución de dudas (79,8%) y actividades de clase (83%), comprobándose como una red social virtual puede acrecentar el nivel de rendimiento e implicación del alumnado fuera de su clase normalizada. Ya Rodríguez et al (2016) señalaban las posibilidades que ofrecía esta red social virtual en beneficio de los intereses educativos del alumnado universitario. A su vez, la opción de debate (30.2%) es la menos elegida pues las características de esta red social virtual no facilitan que se pueda llevar a cabo de forma eficiente, ya que, en las comunicaciones en vídeo, por audio o escritas, se pueden acumular muchos mensajes de diferentes alumnos y perderse el hilo conductor del tema a debatir, generando problemas en la toma de decisiones, de comunicaciones asertivas y ocasionando emociones negativas. Así ya lo indicaban (Doucet et al., 2016; Pekrun et al., 2007). En la siguiente tabla 3, se recoge información sobre el nivel de participación en el grupo de WhatsApp de clase.

Tabla 3. Nivel de participación en el grupo de WhatsApp de clase

Participación	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
Elección	2	20	76	46	15
%	1.2	12.6	47.8	29	9.4

Fuente: elaboración propia

Es destacable señalar que la utilidad en base al nivel de participación se encuentra preferentemente a nivel “medio” (47.8%) y “bajo” (29%), ocupando entre ambas opciones el 76.8% de la participación del alumnado en el grupo de WhatsApp con fines académicos creados por ellos mismos. Pudiera interpretarse que la utilidad primaria se fundamenta en ofrecer información por parte de las personas delegadas o encargadas de moderar el grupo, y el resto del grupo lo utiliza para realizar preguntas y solicitar información, o compartir algún archivo puntual, o establecer dinámicas con

ciertos alumnos/as con los que han de realizar actividades concretas. No por ello, como se recoge en la tabla 1, el grado de utilidad de esta aplicación es preferentemente alto y muy alto. En la siguiente tabla 4, se recoge información referida al nivel de percepción de las emociones que se infieren en los mensajes que aparecen o se comunican en el grupo de WhatsApp.

Tabla 4. Nivel de percepción emocional de los mensajes que se transmiten en el grupo de WhatsApp

Percepción emocional	Nunca		Algunas veces		A menudo		Casi siempre		Siempre	
	Elección	%	Elección	%	Elección	%	Elección	%	Elección	%
Alegría	34	21.3	76	47.8	29	18.2	15	9.4	5	3.1
Miedo	142	89.3	15	9.4	1	0.6	1	0.6	0	0
Sorpresa	67	42.1	63	39.6	28	17.6	1	0.6	0	0
Amor	91	57.2	54	34	11	6.9	2	1.2	1	0.6
Vergüenza	106	66.7	41	25.8	7	4.4	5	3.1	0	0
Enojo	121	76.1	30	18.9	6	3.8	2	1.2	0	0
Tristeza	109	68.5	39	24.5	8	5	3	1.9	0	0
Confianza	6	3.8	52	32.7	66	41.5	27	17	8	5
Rechazo	136	85.5	21	13.2	2	1.2	0	0	0	0
Culpa	150	94.3	5	3.1	4	2.5	0	0	0	0
Ansiedad	43	27	76	47.8	27	17	9	5.7	4	2.5
Otras	135	84.9	17	10.7	3	1.9	2	1.2	2	1.2

Fuente: elaboración propia

Es destacable el bajo nivel de percepción emocional en las comunicaciones que se realizan en el grupo de WhatsApp de clase, destacando nunca la opción mayormente seleccionada en todas las emociones excepto en la confianza y la ansiedad. Es destacable el alto índice de la media respecto al nivel de percepción emocional, así la media del criterio “nunca” es 95, de “algunas veces” es 40.75, de “a menudo” es 16, de “casi siempre” es 5.58 y de “siempre” es 1.67. Es conveniente incidir en estos resultados ya que señalan la prevalencia de la elección “nunca” como opción de selección ante emociones de carácter positivo o negativo, aunque existen tres excepciones, dos emociones positivas (alegría y confianza) y una emoción negativa (ansiedad).

5. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos y el análisis de los resultados es destacable señalar la utilidad que ofrece este tipo de instrumento cómodo, fácil de utilizar y con las prestaciones que ofrece válidas para formar grupos, realizar comunicaciones y compartir archivos e información en el campo educativo en relaciones horizontales y verticales. Aprovechar las redes sociales conlleva acercarnos al mundo de los estudiantes universitarios incidiendo en su motivación, mejorando el nivel de participación y reforzando el proceso de enseñanza aprendizaje. Como señala (Suárez Ramírez, J.C., 2016a, 2016b, 2018, 2021), las redes sociales, y concretamente WhatsApp, forman parte de la vida diaria de los alumnos universitarios con fines privados y de carácter educativo, por lo que aprovechar esta aplicación para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje implica acercarnos a su mundo real, ya que se puede afirmar que el 100% del alumnado posee teléfono móvil con conexión a internet y utiliza esta aplicación por su carácter gratuito, posibilidades personales que ofrece, posibilidades educativas que facilita y por integración en entornos personales o educativos que lo utilizan. Dentro de las ventajas que ofrece WhatsApp respecto a otras aplicaciones virtuales, destaca la rapidez y capacidad para poder realizar diferentes actividades como compartir documentos, crear y participar en grupos diferentes, compartir vídeos, audios, escritos, etc. En el ámbito de docencia, es destacable las prestaciones que permite al docente, como compartir aplicaciones, realizar vídeos o audios que faciliten una clase docente, compartir archivos o infografías, etc., y todas estas herramientas se pueden compartir a nivel grupal o individual. El concepto de “redemocratización”, citado por Suárez Ramírez (2016) señala que la dimensión emocional en las redes sociales virtuales

tiene mayor presencia en los espacios personales que en los entornos de carácter educativo, pero no por ello dejan de estar presente, como se perciben en la investigación realizada, y coincidiendo en esta línea, Damasio (2000) estableció que se ocasionan emociones en las intercomunicaciones que se llevan a cabo en las redes sociales virtuales, las educativas forman un grupo de redes sociales virtuales que presentan un fin de terminado y están formadas en grupos que pretenden el mismo objetivo relacionado con el aprovechamiento del proceso de enseñanza aprendizaje fuera del contexto académico oficial. Es destacable la necesidad del modelado para poder gestionar adecuadamente las diferentes emociones que se manifiestan en los grupos educativos de WhatsApp, de ahí que la labor de un docente que le dé utilidad a esta herramienta virtual, oriente y dirija la comunicación y emociones que se presenten en las comunicaciones que se produzcan en esta red social con fines educativos. Destacar que un peligro posible es la pérdida de intimidad por parte de las personas que pertenecen al grupo, tanto alumnos universitarios como docente, pero las ventajas que se ofrecen a nivel educativo y como referencia a la madurez, están por encima de esa posibilidad, aspecto preferente que ha de marcar el camino de un nuevo modelo de educación acorde a los intereses de los alumnos universitarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, B. P., y Vega, M. R. (2013). Gestión de la emoción en la comunicación mediada por ordenador (CMO). *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 19, 905-913. http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.42174
- Aguayo, N., y Ramírez, C. M. (2019). Evaluación técnica de sitios web para el aprendizaje autónomo de inglés como segunda lengua. *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, 8(1), 1-22. doi: <https://doi.org/10.21071/edmetic.v8i1.11161>
- Ávila-Toscano, J. H., & Madariaga, C. (2010). Redes personales y dimensiones de apoyo en individuos desmovilizados del conflicto armado. *Psicología desde el Caribe*, 25, 179-201.
- Bankole, O. O., y Venter, I. M. (2017). Insights into the use and affordances of social and collaborative applications for student. *South African Computer Journal*, 29(2),1-15. doi: <http://dx.doi.org/10.18489/sacj.v29i2.470>
- Benski, T. & Fisher, E. (2014). *Routledge suicides in science, technology and society: Internet and emotions*. UK: Routledge.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007) Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10 (1), pp. 61-82. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>.
- Bisquerra Alzina, R., Pérez González, J. C. y García Navarro, E. (2015). Inteligencia emocional en educación. Madrid: Editorial Síntesis, 339 páginas. *Bordón. Revista De Pedagogía*, 68(2), 225-226. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/39958>
- Bouhnik, D. y Deshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teacher and student. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231. <https://doi.org/10.28945/2051>
- Campos, L., Cescom, J. y Martins, M. (2015). WhatsApp a educação: uma ferramenta que pode contribuir para o ensino de biologia. *Comunicação apresentada en el VII Encontro Regional de Ensino de Biologia*, celebrado en Río de Janeiro en abril de 2015.
- Colmenares. F.S., Benavides, A., Pozo, J. y Correa, M. (2021). *WhatsApp como herramienta de aprendizaje en la Enseñanza médica*. In cibamanz2021. <https://cibamanz2021.sld.cu/index.php/cibamanz/cibamanz2021/paper/viewFile/178/117>
- Cortés Gómez, Sara; Mendez Zaballos, Laura y Lacasa, Pilar (2016). «Ípads, Apps y Redes Sociales. Construyendo narrativas multimodales en las aulas». *Digital Education Review*, Núm. 30, p.53-75, <https://raco.cat/index.php/DER/article/view/317371>.
- Damasio, A. R. (2000). A second chance for emotion. *Cognitive neuroscience of emotion*, 12, 23.
- De Paiva, L.F., Ferreira, A.C. y Feitosa, E. (2016). A utilização da WhatsApp como ferramenta para comunicação didáctica pedagógica no ensino superior. *Comunicação apresentada en el V Congresso Brasileiro de Informática en Educação (CBIE, 2016)*. doi: 10.5753/cbie.wcbie.2016.751
- Ditrendia (2017). *Informe Mobile en España y en el mundo 2017*. http://www.amic.media/media/files/file_352_1289.pdf
- Domingo Moratalla, A. (2013). *Educación y redes sociales*. Madrid: Editorial Encuentro.
- Doucet, L., Wang, B.S.L., Oldham, G.R. (2016). I know how you feel, but it does not always help: Integrating emotion recognition, agreeableness, and cognitive ability in a compensatory model of service performance, *Journal of Service Management*, 27(3), 1-36.
- Escofet, A. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible? RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 169-182. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24680>

- Fernández-De La Iglesia, J. D. C., Casal-Otero, L., Fernández-Morante, C., y Cebreiro B. (2020). Actitudes y uso del internet y redes sociales en estudiantes universitarios/as de Galicia: Implicaciones personales y sociales. *Revista Prisma*, 28, 145-160. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=142056345&lang=es&site=eds-live>. Marín-Díaz y Cabero-Almenara, 2019
- Derks, D.; Fischer, A. y Bos, A. (2008) The Role of Emotion in Computer-mediated Communication: A Review. *Computers in Human Behavior*, 24 (3), pp.766-785. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2007.04.004>.
- Fondevila, J., Marqués, J., Mir, P. y Polo, M. (2019). Usos del WhatsApp en el estudiante universitario español. Pros y contras. *Revista Latina de Comunicación Social*, 74 (1), 308 - 324. DOI: 10.4185/RLCS-2019-1332
- Gómez, M., Roses, S. y Farias, P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Comunicar*, 38, 131-138. doi: 10.3916/C38-2011-03-04
- IAB España. (2022) *Estudio anual de redes sociales 2022*. <https://iabspain.es/estudio/estudio-de-redes-sociales-2022/>
- Karikari, M. (2016). Influence of WhatsApp on study habit of university students in Ghana. *International Journal of Research in Economics and Social Sciences*, 6 (3), 280-292
- Küster, D. y Kappas, A. (2017) *Measuring emotions online: Expression and Psychophysiology*. In J. Holyst (ed.) *Cyberemotions: Collective Emotions in Cyberspace*. Cham, Switzerland: Springer Verlag.
- Lasén, A. (2010a). "Mobile Media and Affectivity: Some Thoughts about the notion of Affective Bandwidth". In J. R. Höflich, G. F. Kircher, C. Linke, & I. Schlote, (Eds.) *Mobile Media and the Change of Everyday Life*, pp. 131-154 Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Marín-Díaz, V., y Cabero-Almenara, J. (2019). Las redes sociales en educación: desde la innovación a la investigación educativa? *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22 (2), pp. 25-33. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.24248>
- Merelo, J. J., & Tricas García, F. (2013). La irresistible ascensión del WhatsApp. *ReVisión*, 6(2).
- Montilla, Y. N. (2020). WhatsApp como herramienta educativa en la enseñanza aprendizaje. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/beta/whatsapp-como-herramienta-educativa-en-la-ensenanza-aprendizaje.html#vcite>
- Mora, F. (2013). *Neuroeducación: solo se puede aprender aquello que se ama*. Madrid, España: Alianza Editorial
- Mosquera, I. (2016). Creación de comunidad y comunicación mediante el uso del WhatsApp en la elaboración on-line de Trabajos Fin de Máster de Formación del Profesorado. *Didáctica, innovación y multimedia (DIM)*, 33, 1-8.
- Oliveira, L., y Figueira, A. (2017). Whatsapping outside your LMS? Analyzing a social media instant messaging powered learning community. En L. G. Chova, A. L. Martínez y I. C. Torres (Eds.), *INTED 2017: 11th International Technology, Education and Development Conference* (pp. 952-8960). doi: <https://doi.org/10.21125/inted.2017.2111>
- Pekrun, R., Frenzel, A., Goetz, T. y Perry, R. (2007). The Control-Value Theory of Achievement Emotions: An Integrative Approach to Emotions in Education. En P. Schutz y R. Pekrun (2007), *Emotion in Education*. California: Academic Press.
- Pekrun, R., Goetz, T., Titz, W. y Perry, R.P. (2002). Academic emotions in students' self-regulated learning and achievement: a program of qualitative and quantitative research. *Educational Psychologist*, 37(2), 91-105.
- Pozo, J.S. e Iglesias, C. (2013). Evaluación del empleo de las TIC por parte del alumnado de la Universidad de Vigo. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 6 (2), 80-87.
- Rambe, P., y Bere, A. (2013). Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology. *British Journal of Educational Technology*, 44(4), 544-561. doi: <https://doi.org/10.1111/bjet.12057>
- Rebollo Catalán, Mª. A., García Pérez, R., Barragán Sánchez, R., Buzón García, O. y Vega Caro, L. (2008). Las emociones en el aprendizaje online. *RELIEVE*, v. 14, n. 1, p. 1-23. http://www.uv.es/RELIEVE/v14n1/RELIEVEv14n1_2.htm
- Rodríguez, C., Valerio, G., Cárdenas, C. y Herrera, D. (2016). Percepción y realidad del uso de WhatsApp en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *Original*. 19 (3), 119 – 124.
- Rodríguez-Díaz, E. (2019). Peculiaridades de las redes sociales. *HETS online Journal*, 10, 182-209. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=140057540&lang=es&site=eds-live>.
- Román, F., Marín, D., y Peirats, J., (2021). Avances en la investigación sobre la implementación del aula invertida en primaria. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 21(1), 141-170. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v21i1.16991>
- Rubio, J. y Perlado, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono14*, 13, 73-94. doi: 10.7195/ri14.v13i2.818

- Sánchez, M. A., & Pinochet Sánchez, G. (2017). El rol de las redes sociales virtuales en la difusión de información y conocimiento: estudio de casos. *Revista Universidad y Empresa*, 19(32), 107-135.
- Serra, C., Martorell, C., Mantilla, J., Larrea, A. y Mantilla, P. (2017). El uso académico de Facebook y WhatsApp en estudiantes universitarios: un estudio comparativo entre España y Ecuador. *Ecos de la academia*. 6 (1), 209 - 2016.
- Serrano, J. (2016). Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente. *Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 26. 19-26. <https://doi.org/10.3916/C46-2016-02>
- Shahid, S. y Shaikh, M. A. (2019). Impact of “WhatsApp Chaupal” on the Academic Performance of Graduate Students of Karachi-A Case Study. *FWU Journal of Social Sciences*, 13(2), 94-107. [http://www.sbbwu.edu.pk/journal/Fwu_Journal_Oct_2019/8.%20Impact%20of%20WhatsApp%20Chaupal%20SBBUP%20\(1\).pdf](http://www.sbbwu.edu.pk/journal/Fwu_Journal_Oct_2019/8.%20Impact%20of%20WhatsApp%20Chaupal%20SBBUP%20(1).pdf)
- Suárez, B. (2017). El WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*. 15 (1), 193 - 210.
- Suárez, B. (2017). Whatsapp: Su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. Recuperado de <http://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>
- Suárez-Lantarón, B. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. <http://reined.webs4.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>
- Suárez Ramírez, J. C., & Area Moreira, M. (2016a). *Percepción y control emocional en las redes virtuales por estudiantes universitarios*. En: Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/20453/1/0730076_00000_0015.pdf
- Suárez Ramírez, J. C. (2016b). *Dimensión emocional en las redes virtuales educativas*. En Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/110320/1/dimension_emocional_redes.pdf
- Suárez Ramírez, J., C. (2018) *WhatsApp: usos, dimensión emocional, beneficios y perjuicios en la vida de estudiantes universitarios*. En: Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/52679/2/15.Watsapp_usos_dimension.pdf
- Suárez Ramírez, J. C. (2021). *Uso de redes sociales por estudiantes universitarios. Estudio de la dimensión emocional* (Doctoral dissertation, Universitat de Lleida). <http://hdl.handle.net/10803/671439>
- Talvio, M.; Lonka, K.; Komulainen, E.; Kuusela, M. y Lintunen, T. (2012) The development of the Dealing with Challenging Interaction (DCI) method to evaluate teachers’ social interaction skills. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 69, 621-630. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.454>
- Tello, O. y Ruiz, D. (2016) Uso didáctico de las herramientas Web 2.0 por docentes del área de Comunicación. *Campus virtuales*, 5 (1), 48-61.
- Turoff, M. (1991): Computer-Mediated Communication Requirements for Group Support (.pdf). Originally published in *Journal of Organizational Computing*, 1, 85-113. Disponible en: <http://web.njit.edu/~turoff/Papers/CMCGS.pdf>
- Urien, B., Erro, A. y Osca, A. (2019). WhatsApp usefulness as a communication tool in an educational context. *Education and Information Technologies*. 1 (1), 1 – 18.
- WhatsApp (2021). WhatsApp. <https://www.whatsapp.com/>