



## El *WhatsApp* como herramienta de apoyo en investigaciones cualitativas

*WhatsApp* as a support tool in qualitative investigations

Fecha de recepción: octubre, 15 de 2021

Fecha de aceptación: noviembre, 29 de 2021

Lisbeth Adays, Rengifo Avadez \*

### Resumen

La humanidad ha transformado su lógica comunicativa dando paso a las redes sociales, considerando el interés de las personas y la rapidez de interconectividad, siendo el *WhatsApp* una herramienta de uso investigativo en enfoques cualitativos como un instrumento de recolección de información. El objetivo del presente ensayo es describir sus beneficios como herramienta de apoyo en investigaciones cualitativas, mediante tres epígrafes en los que se aspira definir el concepto de redes sociales; describir el *WhatsApp* como herramienta digital y desarrollar la relación existente entre el *WhatsApp* y la investigación cualitativa. El método utilizado es el análisis de contenido de las diversas fuentes de información en la temática desarrollada. Se concluye que la herramienta de apoyo analizada es articuladora entre el investigador y sus informantes clave.

**Palabras claves:** herramienta digital, interconectividad, redes sociales, tecnologías de la información y comunicación, uso investigativo del *WhatsApp*.

### Abstract

Humanity has transformed its communicative logic giving way to social networks, considering the interest of people and the speed of interconnectivity, being *WhatsApp* a tool of investigative use in qualitative approaches as an instrument of information gathering. The objective of this essay is to describe its benefits as a support tool in qualitative research, through three epigraphs in which we aspire to define the concept of social networks; describe *WhatsApp* as a digital tool and develop the existing relationship between *WhatsApp* and qualitative research. The method used is the content analysis of the various sources of information in the thematic developed. It is concluded that the support tool analyzed is articulating between the researcher and his key informants.

**Key words:** digital tool, information and communication technologies, interconnectivity, investigative use of *WhatsApp*, social networks.

### Introducción

Con la aparición del Covid – 19 como pandemia que azota la humanidad, las sociedades cada día han incrementado el uso de las redes sociales como un elemento comunicativo a escala planetaria, trasladando su interés en diversas áreas como la economía, política, educación,

---

\* Doctora en Educación, Magister en Ciencias de la Educación, Especialista en Gerencia Empresarial, Especialista en Docencia Universitaria y Licenciada en Administración. Docente adscrita a la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Orcid: 0000-0002-6153-9769, correo electrónico: [lisbethrengifo@gmail.com](mailto:lisbethrengifo@gmail.com)

entre otros, con la finalidad de agilizar los procesos comunicativos. Es así como el *WhatsApp* se ha diversificado y su uso tiene alcance en las investigaciones educativas, como un instrumento de recolección de información bajo enfoques cualitativos.

El presente ensayo intenta responder ¿Es el *WhatsApp* una herramienta de apoyo en investigaciones cualitativas? Para lo cual se propone los siguientes propósitos: Definir el concepto de redes sociales; describir el *WhatsApp* como herramienta digital y desarrollar la relación existente entre el *WhatsApp* y la investigación cualitativa. El método utilizado es el análisis de contenido ya que favorece la comprensión de documentos, libros, artículos y ensayos como soporte del discurso escrito. Siendo su principal importancia divulgar los beneficios que tiene su uso en la investigación cualitativa.

### **Redes sociales**

Debido a los procesos de globalización se hace imperioso mantener interconectadas a las personas desde diversas regiones con diversos fines, por lo que las redes sociales han tenido protagonismo debido a que favorece el enfoque de encuentros virtuales sincrónicos y diacrónicos que les permite compartir información. Las personas procuran buscar intereses comunes para el intercambio de aspectos comunicativos, de manera tal que exista entre ellos relaciones de igualdad con valores que los definan. (Hütt, 2012:4) manifiesta su postura en relación con su concepto:

Es un espacio creado virtualmente para facilitar la interacción entre personas. Desde luego, esta interacción está marcada por algunos aspectos particulares como el anonimato total o parcial, si así el usuario lo deseara, la facilidad de contacto sincrónico o anacrónico, así como también la seguridad e inseguridad que dan las relaciones que se suscitan por esta vía.

En estos espacios virtuales existe un interés común entre quienes mantienen encuentros por ahí, quedando a discrecionalidad de cada persona visibilizar su identificación o datos personales, o por el contrario mantenerse en el anonimato. Las redes sociales son un factor de comunicación que ha generado cambios en las lógicas de intercambio de información, la mediatez de consumo prima cuando las personas se encuentran geográficamente alejadas. Mediante las redes sociales existe un proceso de sociabilización y de intercambio de conocimientos, poseen características que le definen:

**Tabla 1: Características de las Redes Sociales**

<b>Características Estructurales</b>	
<b>Tamaño</b>	Implica el número de individuos que conforman la red
<b>Densidad</b>	Grado de conexiones entre los miembros
<b>Composición o Distribución</b>	Localización o ubicación de los miembros de la red
<b>Dispersión</b>	Distancia geográfica entre los miembros
<b>Homogeneidad o Heterogeneidad Demográfica o Sociocultural</b>	Implica las similitudes o diferencias entre los miembros de la red en función de características como sexo, edad, raza, etc.
<b>Atributos de Vínculos Específicos</b>	Incluye intensidad (importancia que poseen las relaciones), durabilidad (constancia en el movimiento de la red o si la movilización es en situaciones limitadas), compromiso y carga de la relación

Fuente: Tabla elaborada a partir de Ávila (2012).

Las características reseñadas están intrínsecamente relacionadas con el rol que tiene la red en cuanto brinda el apoyo comunicacional cuando la distancia física entre los usuarios es lejana, son mediadas por la frecuencia de intercambio social y de transmisión de información en el proceso comunicativo de interés común, lo que implica una relación de reciprocidad entre quienes comparten una red.

105

### **El *WhatsApp* como herramienta digital**

En la actualidad la comunicación entre las personas ha sufrido un proceso de transformación, siendo mediado por la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) a través de herramientas que propician la conectividad en red. Es así como (Beloch, S/F:1) se refiere a las TIC de la siguiente manera “son un conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido)”.

Parafraseando la autora, las TIC son elementos que facilitan la interconectividad entre los seres humanos. Las TIC tienen un impacto en el desarrollo del proceso comunicativo, por cuanto la digitaliza, haciéndola accesible a entes de interés, administra de manera eficiente el tiempo traduciéndose en una eficiente gestión de flujo de información, consolidándose en niveles de competitividad. De igual manera González y Soto, citado por (Lugo y Schulman, S/F:18) indican su postura a su conceptualización: “Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software) soportes de la información y

canales de la comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información”.

Las TIC por lo tanto, ofrecen acceso a gran información, facilitándola a escala global, están vinculadas a la innovación tecnológica lo que ha propiciado digitalización de toda una sociedad, pudiendo ser incorporada a diversas esferas, a saber, económica, política, social, educativo, científico, entre otros. Su expansión permite que tenga un carácter universal, configurando nuevas lógicas de comunicación. Dentro de los soportes de información se encuentran los teléfonos móviles; Situación *Global Mobile* (2021:1) expresa las estadísticas de su uso a nivel mundial:

Hay alrededor de unos 4,32 mil millones de usuarios que ingresan desde los dispositivos móviles ya sea a través de los datos o wifi, esto representa el 92,6% de todos los internautas globales... Respecto a Venezuela, en la actualidad hay 28,57 millones de personas, de las cuales, el 79,6% posee conexión móvil.

Acorde con lo presentado en la cita, el teléfono celular es el dispositivo más utilizado por las personas para hacer uso del internet y por ende como medio de comunicación. Las diversas redes sociales vehiculizadas a través del internet tienen como finalidad mantener conectadas a las personas con interacción sin barreras geográficas. Son visibilizadas a través de aplicaciones móviles, entre las que se encuentra el *WhatsApp*, la cual es considerada como una red social utilizada como una herramienta de comunicación, (Besalut, 2019:6) abordó su conceptualización refiriendo que:

Esta aplicación representa una de las características más importantes de un teléfono inteligente, ya que permite una comunicación sencilla y directa a través de mensajes de texto o voz entre dos o más personas, y fundamentalmente su propósito continúa siendo el de mantener a las personas comunicadas pese a la distancia.

De lo antes descrito se arguye que es una herramienta diversificada masificada por el hecho de formar parte de la cotidianidad de las personas que usan dispositivos digitales con fines comunicativos, bajo la caracterización de ser un medio de comunicación masivo. Respecto a sus cualidades particulares (Suárez, 2018:111) refiere:

Consiste en un sistema de mensajería instantánea y gratuita (al menos para dispositivos con sistema operativo Android), que permite compartir diferentes recursos como fotos, videos, archivos de audio y contactos. También integra la interoperabilidad con *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, correo electrónico o chats. Permite la creación de grupos y cuenta con herramientas de localización que permiten dar a conocer en qué lugar del planeta estamos parados.

Permite la comunicación con elementos lingüísticos y no lingüísticos, que se contextualiza e interpreta según los códigos y contexto de los comunicadores.

La aplicación *WhatsApp* resulta atractiva por las cualidades que presenta su uso, las comunicaciones son presentadas bajo el formato de llamadas y videollamadas a nivel nacional e internacional, permitiendo la realización de fotos, vídeos y su intercambio. Favorece la creación de grupos con intereses comunes, sin limitar la ubicación geográfica en la que se encuentren los usuarios, adicionalmente mapea el lugar de establecimiento donde están las personas en un momento determinado, además de ser gratuita es amigable y de fácil manejo. Es así como (Andújar y Cruz, 2017:45) indican las características favorecedoras de la aplicación: “Los intercambios entre los usuarios, que son recibidos como alertas en los teléfonos, se pueden producir de manera sincrónica o asincrónica, gracias al sistema de grabación de voz proporcionado por la aplicación”.

De aquí que en función al audio de voz, imágenes o videos queda a criterio del receptor abrir los archivos en el momento en que lo recibe o bien hacerlo en el momento en que lo disponga. Es importante resaltar que adicional a lo suscrito, los mensajes pueden ser enviados de manera simultánea a múltiples contactos.

Otra de las funciones que brinda esta aplicación es su uso en dispositivos móviles y en computadoras, al respecto (Calvo, 2020) manifiesta que a través del escaneo del código QR se puede responder los mensajes desde la computadora y en la versión web los archivos descargados quedan de manera temporal o permanente guardados en carpeta digital; se suma a los beneficios de esta aplicación Business diseñado para empresas en el que el gerente puede estar conectado con sus clientes de manera ágil y gratuita pudiendo crear mensajes predefinidos para dar respuesta a las consultas frecuentes.

Entre las desventajas de la aplicación señala (Martínez, 2020) que una vez enviado el mensaje no se puede cancelar, requiere ser actualizada cada cierto tiempo, es necesario compartir el número telefónico, no se puede utilizar con personas que no la posean, puede ocupar mucho espacio, no funciona sin internet.

En virtud a lo plasmado, se puede indicar que las ventajas de su uso como herramienta tecnológica son mayores, trayendo diversos beneficios que redundan en su uso generalizado a nivel mundial.

### El WhatsApp y la investigación cualitativa

La investigación es el proceso mediante el cual se indaga una realidad con la finalidad de comprenderla, en este sentido (Arias, 1999) indica que investigar implica descubrir un aspecto de la realidad y la producción de un nuevo conocimiento. La investigación se desarrolla en función a la postura y al enfoque que tiene el investigador, de ahí que el despliegue del procedimiento está supeditado a ello.

Respecto al enfoque de investigación cualitativo es concebido desde una perspectiva epistemológica por (Rojas, 2007:57) como la que se orienta hacia la “construcción de conocimiento acerca de la realidad social y cultural a partir de la descripción e interpretación de las perspectivas de los sujetos involucrados”.

Este tipo de investigación por lo tanto es emergente, siendo su principal fuente de información los sujetos que viven una determinada realidad denominados también como sujetos clave, sus aportes dan significado a un eje del conocimiento.

La investigación cualitativa se caracteriza por hacer uso de la entrevista como un método de recolección de información, a lo que (Ander –Egg, 2003) refiere que es un proceso de comunicación conversacional interpersonal para tratar un asunto, considera una tipología al respecto, la cual se reseña a continuación:

**Tabla 2. Tipos de entrevista**

Tipo de entrevista	Concepto
<b>Estructurada</b>	Se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad.
<b>Semiestructurada</b>	No existe un cuestionario al que se tenga que ajustar el entrevistador. Pueden existir algunas preguntas que sirvan como punto de referencia, otorga margen de libertad y flexibilidad en el desarrollo de la entrevista.
<b>Libre o no Estructurada</b>	No se apoya en ningún cuestionario, existiendo una gran libertad tanto para los entrevistados como para el entrevistador. Modalidades: Clínica: Se realiza con un fin terapéutico. No Dirigida: el informante tiene completa libertad para expresarse Focalizada: tiene formato semiestructurado con enfoque semidirigido. En Profundidad: Dirigida hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como la expresan con sus palabras.

Fuente: Elaborado a partir de Ander Egg (2003)

La entrevista de uso más común en investigaciones de corte cualitativo es la semiestructurada en profundidad, a través de ésta se busca comprender a los sujetos de estudio, procurando obtener información relevante y trascendente que favorezca respuestas a los propósitos investigativos. (Robles, 2011:40) describe la finalidad de este tipo de entrevista: “Su intencionalidad es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado”.

Son importantes los significados que sobre cierta situación tienen los sujetos vivenciales, a través de la entrevista el investigador busca comprender el mundo desde la perspectiva de las personas, ya que éstos son quienes describen su mundo, sus vivencias, manifestando sus valores y sentimientos expresados en un acto conversacional en el que relata su visión de vida. Los sujetos entrevistados comparten una temática específica con el investigador acerca de un evento vivencial determinado.

En este orden de ideas, se considera adicionalmente como técnica de recolección de información el *focus group* al que (Namakforoosh, 2006: 114) define como “una reunión en la que participan de 10 a 12 personas platican sobre cierto tema establecido... se utiliza para conocer ideas, opiniones o actitudes hacia ciertos productos, servicios, aspectos políticos, de organización, entre otros”. Parfraseando al autor, el *focus group* busca la recopilación de información de manera colectiva y dirigida por el investigador que actúa como moderador de la reunión. Lo importante de esta técnica es que ahorra tiempo y recursos al investigador facilitando la celeridad de información, también se pueden dar análisis colectivos importantes, ya que al momento si un informante expresa opiniones, éstas pueden ser ampliadas, aclaradas o profundizadas por el grupo.

En cuanto a las técnicas de recolección de la información se utiliza el registro de audio o grabación de las entrevistas con el propósito de facilitar el análisis y la mejor interpretación de la información. A tal efecto, (Pérez, 2001:52), refiere que la grabación de la entrevista “permite registrar con exactitud y a bajo costo una conversación o debate oral”.

Se puede realizar investigación cualitativa utilizando el *WhatsApp* como herramienta para recopilar información. (Retamal, S/F) refiere que las entrevistas que se realizan a través de la videoconferencia permiten una sincronía visual a la creación de un contexto realista, se

visualizan las expresiones faciales del entrevistador y del entrevistado facilitando la interacción, además acortar espacio y tiempo dentro de la investigación.

Esta función de la conectividad a través de la videoconferencia cobra gran importancia puesto que se activa de manera individual o grupal, por lo que priva el interés del investigador. Con la videoconferencia se optimiza la calidad en la construcción del conocimiento, por lo que coadyuva en las entrevistas a los informantes clave acerca de elementos de carácter informativo para alcanzar los propósitos investigativos propuestos, éstas se pueden realizar por llamadas, o video llamadas y de ser necesario se les solicitará una grabación de video donde esbocen su postura ante lo cual se le darán unas preguntas específicas, acorde al tipo de entrevista a realizar.

### **Reflexiones finales**

Las tecnologías de la información y comunicación han penetrado en diversas esferas: política, económica, educativa, social, ambiental, entre otros, lo que ha permitido la interconexión de un mundo cada vez más globalizado e hiperconectado. Especialmente en la sociedad postmoderna que caracteriza este siglo XXI, el siglo de los nativos digitales, al respecto (Navas, 2009:86) indica como la “tecnología de la información que integra la televisión, el teléfono, la computadora generó desarrollos impredecibles y transformó el mundo en una aldea global”.

Las redes sociales son espacios virtuales en los que las personas tienen interconectividad y se manejan aspectos de interés común, desde cada plataforma en la que se comunican entre sí, cada una tiene una morfología propia, dependiendo de los intereses particulares de cada usuario existen tendencias de uso o consumo. Permiten la creación de contenidos para el intercambio de documentos, gráficos, audios, videos, son un modo de expresión comunicativa, por lo tanto generan un vínculo entre personas y organizaciones con la finalidad de tener vínculos entre sí, una urdimbre conformada por múltiples personas.

La herramienta *WhatsApp* es una aplicación que se caracteriza por la rapidez de la comunicación, mediatizada por el internet. Es una red social que se está empoderando a favor de la investigación cualitativa para la construcción de trabajos de investigación, en el que quienes la comparten tienen un interés homogéneo. Tiene un impacto favorable en la interacción de información investigativa, articulando al investigador con sus informantes

clave, a manera de que expongan sus vivencias y percepciones de su realidad, facilita la transmisión de conocimientos de manera virtual, considerando la sincronía o la asincronía en el tiempo, quedando el registro audio visual para su posterior análisis.

Su uso adecuado en investigaciones bajo enfoque cualitativo permite componer comunidades con características homogéneas que favorezcan el enriquecimiento de información emergente que se considerará posteriormente para construir las categorías necesarias en estudios que ameriten su comprensión para la elaboración de modelos y/o propuestas teóricas que permitan ahondar en el estudio de fenómenos a investigar.

El presente ensayo es un eje articulador entre el abordaje de investigaciones cualitativas con el *WhatsApp*, por lo que su desarrollo es un cimiento para próximos estudios que propicien nuevos resultados o hallazgos, en momentos de transformación planetaria producto de enfermedades pandémicas.

## Bibliografía

- Ander –Egg, Ezequiel (2003). *Métodos y Técnicas de Investigación Social. Técnicas Para la Recogida de Datos e Información*. Buenos Aires: Lumen
- Andújar, Alberto & María Cruz (2017). “Mensajería Instantánea Móvil: *WhatsApp* y su Potencial Para Desarrollar las Destrezas Orales”. *Revista Científica de Educomunicación* n° 50, XXV pp. 43-52. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=50&articulo=50-2017-04>. Visitada 2/09/2021
- Arias, Fidias (1999). *El Proyecto de Investigación. Guía Para su Elaboración*. Episteme: Caracas
- Ávila, José (2012). *Redes Sociales y Análisis de Redes. Aplicaciones en el Contexto Comunitario y Virtual*. Barranquilla: Corporación Universitaria Reformada
- Beloch, Consuelo (s/f). “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.)”. Disponible: <https://www.uv.es/~belloch/pdf/pwtic1.pdf>, visitado 29/08/2021
- Besalut Reinald, Carles, Pont, Metzgeri, Sánchez, Santiago, Castelo, Edgar, Rovira (2019). “El Uso de *WhatsApp* Como Herramienta de Información Política”. Disponible en: <https://www.upf.edu/documents/220602201/0/Estudio+sobre+el+uso+de+WhatsApp+como+herramienta+de+informaci%C3%B3n+pol%C3%ADtica.pdf/b698a6c7-d5fd-1765-4ce8-2b2667c79e71>. Visitado 30/08/2021
- Calvo, Leticia (2020). “*WhatsApp* Web: ¿Cómo Funciona y Qué Ventajas Tiene Frente a Otras Aplicaciones de Mensajería Instantánea?” Disponible en: <https://es.godaddy.com/blog/WhatsApp-web/>. Visitado 30/08/2021
- Hütt, Harold (2012). “Las Redes Sociales: Una Nueva Herramienta de Difusión”. *Revista Reflexiones*. Vol. 91, núm. 2, pp. 121-128. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>. Visitada 4/09/2021
- Lugo María & Daniel Schulman (1999). *Capacitación a Distancia: Acercar la Lejanía. Herramientas para el Desarrollo de Programas a Distancia*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Martínez, Catherine (2020). “Las 8 Ventajas y Desventajas de *WhatsApp* Más Importantes”. Disponible en: <https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-WhatsApp/>. Visitado 24/08/2021.

- Namakforoosh, Mohammad (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa
- Navas Estílita (2009). Política, Gobierno y Gerencia. Un Enfoque Teórico Desde una Perspectiva sistémica en la Era de la Información y el Conocimiento. En A. Balza y E. Noguera (EDS), *Gestión del Conocimiento, Tecnologías de la Información y Aprendizaje Organizacional. Un Desafío Para la Sociedad Local-Global* (pp.83-107). San Juan de los Morros, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Pérez, Gloria (2001). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Retamal, Sofía (s/f). “Entrevista Cualitativa Mediante Videoconferencia: Características y Recomendaciones”. Disponible en: <https://www.mideuc.cl/wp-content/uploads/2020/11/APUNTES-MIDE-UC-Entrevistas-cualitativas.pdf>. Visitado 27/08/2021.
- Robles, Bernardo (2011). “La Entrevista en Profundidad: Una Técnica Útil Dentro del Campo Antropofísico”. *Revista Cuicuilco*. Vol. 18, núm. 52 pp. 39-49. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>. Visitada 29/08/2021.
- Rojas Belkys (2007). *Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Situación Global Mobile (2021). “Situación Digital, Internet y Redes Sociales Enero 2021”. Disponible en: <https://yiminshum.com/mobile-movil-app-2020/>. Visitado: 30/08/2021.
- Suárez, José (2018). “WhatsApp: Usos, Dimensión Emocional, Beneficios y Perjuicios en la Vida de Estudiantes Universitarios”. Ponencia Presentada en las V Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el Ámbito de las TIC y las TAC. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 15 y 16 de Noviembre, Las Palmas de Gran Canaria.