

# WhatsApp una herramienta de comunicación en salud para estudiantes universitarios

(WhatsApp a health communication tool for university students)

Mercy Esthela Guacho Tixi<sup>(1)\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-9821-7256>, [me\\_guacho@epoch.edu.ec](mailto:me_guacho@epoch.edu.ec),  
Carlos Eduardo Andrade Cuadrado<sup>(1)</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2769-7202>, [c\\_andrade@epoch.edu.ec](mailto:c_andrade@epoch.edu.ec)  
Edgar Francisco Llanga Vargas<sup>(1)</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8577-2864>, [edgar.llanga@epoch.edu.ec](mailto:edgar.llanga@epoch.edu.ec)

(1) Escuela de Medicina, Facultad de Salud Pública, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador

\*Correspondencia: Ing. Mercy Esthela Guacho Tixi, Escuela de Medicina, Facultad de Salud Pública, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Panamerica Sur Km ½ ECU60155, Riobamba, Ecuador, correo electrónico: [me\\_guacho@epoch.edu.ec](mailto:me_guacho@epoch.edu.ec)

## RESUMEN

**Introducción:** En la actualidad el WhatsApp se ha convertido en el medio de comunicación idóneo y ágil más utilizado por los estudiantes para compartir o difundir recursos de información o académicos, quienes han adoptado la comunicación en tiempo real o sincrónica como una forma usual de establecer contacto. **Objetivo:** Identificar las preferencias de uso del WhatsApp en los estudiantes de la carrera de medicina de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. **Métodos:** Estudio descriptivo de cohorte transversal, para determinar el uso y utilidades del WhatsApp. Se trabajó con 309 estudiantes entre 19 – 26 años de edad, seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. **Resultados:** El 36.25% de los estudiantes que participaron corresponde a hombres y el 63.75 % a mujeres. El celular es el dispositivo más utilizado por los estudiantes para conectarse al internet y corresponde al 87.38%, el 66.99% utilizan WhatsApp como una herramienta de interacción y comunicación virtual. El 51.8% utiliza el WhatsApp para compartir temas académicos y el 22.7% temas de salud en general. **Conclusión:** WhatsApp se ha convertido en la herramienta más utilizada para la interacción y comunicación virtual a nivel mundial, los estudiantes de la carrera de medicina comparten mediante esta aplicación información en el ámbito académico o de salud en general, ya que les permite establecer una conversación sencilla y natural.

**Palabras clave:** WhatsApp, comunicación, TICs, salud

## ABSTRACT

**Introduction:** Currently, WhatsApp has become the most suitable and agile means of communication used by students to share or disseminate information or academic resources, who have adopted real-time or synchronous communication as a usual way of establishing contact. **Objective:** To identify the preferences for the use of WhatsApp in the students of the medical degree at the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. **Methods:** Descriptive cross-sectional cohort study to determine the use and utilities of WhatsApp. We worked with 309 students between 19 - 26 years of age, selected through simple random sampling. **Results:** 36.25% of the students who participated correspond to men and 63.75% for women. The cell phone is the device most used by students to connect to the internet and corresponds to 87.38%, 66.99% use WhatsApp as a tool for virtual interaction and communication, 51.8% use WhatsApp to share academic topics and 22.7% general health issues. **Conclusion:** Whatsapp has become the most widely used tools for virtual interaction and communication worldwide, medical students share information in the academic or general health field through this application, since it allows them to establish a simple and natural conversation.

**Keywords:** WhatsApp, communication, TICs, health

## 1. Introducción

El avance y desarrollo del internet y la tecnología, ha beneficiado y facilitado la comunicación del ser humano, permitiendo contar con diferentes alternativas, una de ellas la comunicación virtual y sobre todo con una diversidad de herramientas.(1) Lo que facilita además la creación, búsqueda y acceso a la información entre los seres humanos, sin que la distancia o el tiempo sea un impedimento.(2) Entre las herramientas tecnológicas desarrolladas actualmente, se destacan aquellas enfocadas o destinadas a la mensajería instantánea, por ejemplo WhatsApp. WhatsApp es una aplicación considerada muchas veces como red social, porque a pesar de que no dispone de un buscador de contenido o de usuarios si permite interactuar y generar contenido en tiempo real.(3–5)

Según los datos publicados por Statista en enero de 2020, dentro de las redes sociales más utilizadas a nivel mundial en tercer lugar con 1600 millones de usuarios se encuentra WhatsApp, información que es ratificada también en otras fuentes.(6,7) Según el Digital News Report en el año 2017, el sistema de mensajería instantánea más utilizado a nivel mundial fue WhatsApp destacándose en el uso de esta herramienta países como Malasia, Brasil y Chile(8), en el año 2018 los países que lideraban en el uso de WhatsApp en América Latina son Costa Rica, Chile y Uruguay.(6)

Actualmente los dispositivos móviles son los más utilizados para conectarse a las redes sociales o herramientas de mensajería instantánea a nivel mundial, el 53.3% de la población mundial utiliza teléfonos móviles.(9) En el Ecuador de acuerdo a lo reportado en la encuesta tecnológica del INEC en el año 2017 el 63.6% de la población mayores de 5 años cuenta con teléfono inteligente activado.(10) El uso de dispositivos inteligentes especialmente de smartphone a nivel de estudiantes universitarios se ha enfocado en procesos educativos tales como interacción entre estudiantes, manejo de información y organización, y sobre todo como un recurso de apoyo en el proceso de formación estudiantil.(11,12)

Con el desarrollo e implementación de aplicaciones multimedia para smartphone se ha facilitado el aprendizaje en todos los niveles, pues en la actualidad la factibilidad de conexión y comunicación permite acortar barreras o distancias físicas, poniendo a disposición de los usuarios recursos educativos prácticamente ilimitados, dando paso a la instauración de diversas categorías o escalas cognitivas, posibilitando incrementar la asimilación de conocimientos, y el WhatsApp reúne las características necesarias para convertirse en el medio de difusión idóneo y ágil de los recursos educativos que requieren los estudiantes, quienes han adoptado la comunicación en tiempo real o sincrónica como una forma usual de establecer contacto.(13–15)

En base a la temática abordada es necesario identificar ¿Cuáles son las preferencias de uso del WhatsApp, de los estudiantes de la carrera de medicina, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo?

## 2. Metodología

### 2.1. Diseño

Esta investigación se trata de un estudio descriptivo de corte transversal y para su desarrollo se obtuvo los datos de los estudiantes de la carrera de Medicina, de la Facultad de Salud Pública, pertenecientes al Periodo Académico septiembre 2018 – marzo 2019 mediante una encuesta que hizo referencia a contenidos enfocados en el tipo de dispositivo que más utilizan para acceder al internet, herramienta con la que se comunica con sus compañeros, tipo de información que comparte con sus compañeros, contemplando algunas encuestas aplicadas en estudios similares correspondiente a otros países.

La encuesta diseñada fue aplicada en primer lugar a un grupo de 30 estudiantes de la carrera de medicina con el propósito de validar el instrumento. Una vez identificado y corregido el instrumento según las observaciones establecidas en el proceso de validación, se aplicó la encuesta a los estudiantes seleccionados a través de un muestreo probabilístico, con la ayuda de una encuesta digital elaborado con la herramienta Forms del Office 365, en forma virtual,

	De 19 a 23		De 24 a 26		Mas de 26		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Hombre	57	18.45	50	16.18	5	1.62	112	36.25
Mujer	117	37.86	70	22.65	10	3.24	197	63.75
Total	174	56.31	120	38.83	15	4.85	309	100

**Tabla1. Distribución de hombres y mujeres por grupo etario.**

	Hombre		Mujer		Total	
	f	%	f	%	f	%
Laptop	11	3.56	19	6.15	30	9.71
Tablet	4	1.29	5	1.62	9	2.91
Teléfono celular	97	31.39	173	55.99	270	87.38
Total	112	36.25	197	63.75	309	100

**Tabla2. Dispositivo electrónico utilizado para conectarse a internet por sexo.**

accediendo de una forma inmediato a los datos y sobre todo obteniendo una base de datos tabulada en Excel y adecuada para realizar el análisis estadístico.

## 2.2. Muestra

La carrera de Medicina de la Facultad de Salud Pública contó con 1587 estudiantes en el Período Académico septiembre 2018 – marzo 2019 se trabajó con una muestra de 309, obtenido mediante el cálculo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, la selección de la muestra se la hizo a través de muestreo aleatorio simple. Se consideró como criterio de inclusión que los estudiantes cuenten con un teléfono inteligente, una cuenta de WhatsApp, y se encuentren matriculados a partir del segundo nivel, y como criterio de exclusión estudiantes que se encuentren matriculados en primer semestre.

## 2.3. Recolección de la Información

Una vez identificada y seleccionada la muestra, se aplicó el instrumento de recolección de información previo la validación del mismo, elaborado en la herramienta informática Office 365, el análisis estadístico de los datos se realizó con la ayuda de la herramienta informática Excel.

## 2.4. Consideraciones éticas

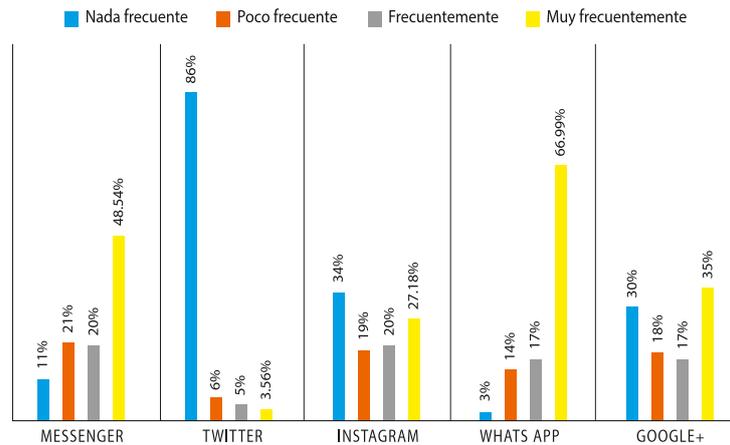
Se socializó el objetivo de la investigación con los estudiantes seleccionados para el estudio, asegurando además el anonimato, confidencia-

lidad y el buen uso de la información, los estudiantes aceptan y aprueban su participación mediante la firma del consentimiento informado.

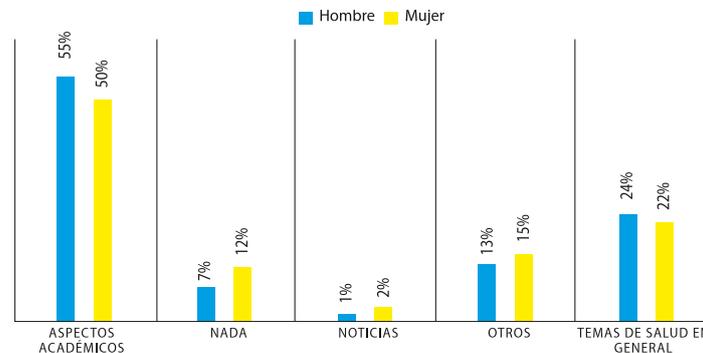
## 3. Resultados

En el análisis de los datos obtenidos se evidenció que la participación de los estudiantes está distribuida de la siguiente manera: 36.25% de hombres y al 63.75% de mujeres, y el grupo etario con mayor porcentaje de encuestados se encuentra entre 19 a 23 años que corresponde al 56.31% como se puede observar en la Tabla 1. El 87,38% de los estudiantes utilizan el teléfono celular como dispositivo de conexión a internet en general y herramientas de mensajería, de este porcentaje el 63,75% corresponde a mujeres y el 36,25% a hombres, como se observa en la Tabla 2.

De acuerdo a los datos obtenidos se identificó que los estudiantes en su mayoría utilizan WhatsApp como una herramienta de interacción y comunicación virtual y corresponde al 66.99%, seguido por messenger con el 48.54%, google+ con el 35% que a pesar de no ser una herramienta con la misma popularidad que las anteriores es usada por los estudiantes, la aplicación Instagram con el 27.18% y twitter con el 3.56%. (Gráfico 1)



**Gráfico 1. Frecuencia de uso de herramientas de comunicación.** El WhatsApp es utilizado muy frecuentemente por el 66.99% de estudiantes, el twitter es la aplicación menos utilizada.



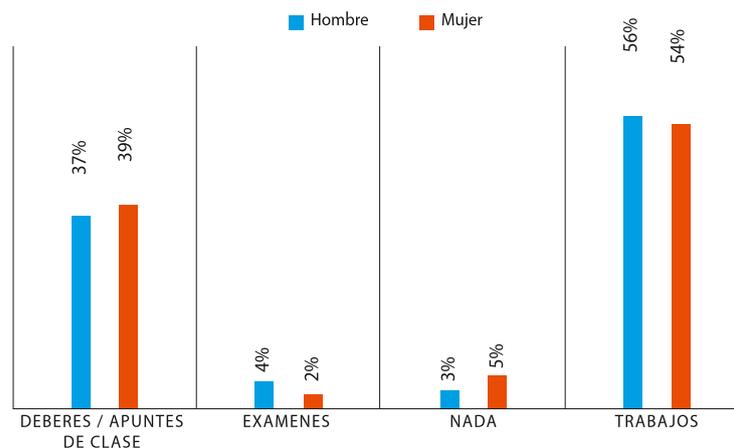
**Gráfico 2. Tipo de información compartida en WhatsApp estratificado por sexo.** El 55% de hombre y el 50% de mujeres utilizan el WhatsApp para compartir información de aspectos académicos.

Del total de encuestados el 36% corresponde a hombres, de los cuales el 55% comparte temas académicos y el 24% temas de salud, el 21% restante comparte información en otros temas o simplemente no utiliza la herramienta. El 64% del número total de participantes engloba a las mujeres, de este porcentaje el 50% comparte temas académicos a través de la herramienta consultada, el 22% recurre a esta App para difundir o compartir temas de salud, el 28% restante comparte información sin especificar el área o señala que la herramienta no es de su preferencia para difundir información (Gráfico 2).

La información de tipo académico es mayoritariamente compartida por los estudiantes mediante el WhatsApp, el 44% utiliza esta herramienta para compartir datos que serán

usados en la elaboración de trabajos académicos, o incluso ya finalizados que aportan para el proceso de formación; el 30% lo utiliza para intercambiar deberes y apuntes de clase, mientras el 26% restante emplea esta aplicación para compartir resultados de exámenes rendidos en diferentes materias y otro tipo de información correspondiente a lo académico (Gráfico 3).

El 58% de estudiantes entrevistados manifestaron que la información acerca de enfermedades y/o patologías es la que comparten a través de WhatsApp, observando además que de este porcentaje, el 62% son hombres y el 56% son mujeres cuyas temáticas se enmarque en las revisadas en clase, otro tema que atrae la atención de los encuestados es la información referente a casos clínicos y corresponde al 21.04% y



**Gráfico 3. Tipo de información académica que comparten los estudiantes estratificado por sexo.** Mas del 50% de hombre y mujeres comparten trabajos de sus clases.

el 7.44% de los estudiantes utiliza esta App para compartir información acerca de aplicaciones multimedia en salud y que tengan referencia con su carrera, el resto de estudiantes comparte otro tipo de información o simplemente nada (Gráfico 4).

La mayor parte de los estudiantes que representan el 70% utilizan el teléfono celular para conectarse a internet y sobre todo para interactuar con sus compañeros, mediante herramientas de mensajería instantánea como el WhatsApp, los temas de mayor interés en la población estudiada hacen referencia a los académicos y a los de salud, que son parte de su proceso de formación profesional.

#### 4. Discusión

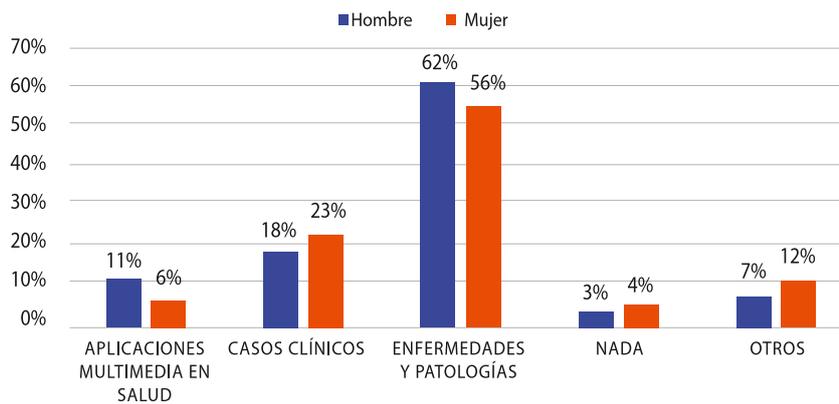
El uso del WhatsApp mediante Smartphone como una aplicación de interacción entre estudiantes y como herramienta pedagógica se ha incrementado a través de los años y en la actualidad dentro de las herramientas de mensajería instantánea se destaca por la facilidad de uso y sobre todo por brindar al usuario y específicamente a los estudiantes, la posibilidad de compartir mensajes de texto, video, audio, stickers, y la posibilidad de establecer contacto a través de llamadas y/o videoconferencias.(16)

En este estudio se encontró que el 87,38% del total de encuestados utiliza el teléfono celular para establecer conexión mediante el internet y de este grupo el 66,99% utiliza la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp para

comunicarse con sus compañeros, el tipo de comunicación virtual que establecen los estudiantes no se enmarca únicamente en las relaciones interpersonales, de acuerdo a los datos analizados el 51,8% utiliza esta herramienta para el intercambio de información en temas académicos y el 22,7% en temas de salud en general, este escenario se evidencia, porque en la actualidad el uso de esta herramienta dentro de la población juvenil es una práctica habitual. (17)

El proceso de enseñanza aprendizaje se ha enfrentado a una verdadera transformación mediante el uso de diversas herramientas TIC (Tecnología de la Información y comunicación), como redes sociales o mensajería instantánea, especialmente el WhatsApp, más aún cuando la tecnología móvil es el medio más utilizado en el entorno de los universitarios, y esto se justifica por la necesidad de interconectividad de los estudiantes y sobre todo por la agilidad en el establecimiento de la comunicación.(18) En este estudio se observó que el 51,8% de los estudiantes utiliza el WhatsApp para compartir información acerca de aspectos académicos, posibilitando la construcción del conocimiento mediante el intercambio de información y permitiendo a los estudiantes generar nuevos enfoques pedagógicos.(19)

En el ámbito de la salud WhatsApp es una herramienta muy utilizada debido a su efectividad en la comunicación y a sus amplias posibilidades de difusión de la información, en la actualidad existen diferentes tipos de aplicaciones



**Gráfico 4. Información en el área de salud compartida por los estudiantes.** EL 62% de hombres y el 56% de mujeres comparten información referente a enfermedades y patologías mediante el WhatsApp.

difundidas a través de esta herramienta, como la promoción de hábitos saludables (20), intervenciones de actividad física(21), y la comunicación entre profesionales de la salud o entre médico y paciente.(22) En el caso de los estudiantes de la carrera de medicina, el 58% comparte información acerca de enfermedades y/o patologías, mientras que el 21.04% intercambia información acerca de casos clínicos, todo esto enmarcado dentro de su proceso de formación académica.

## 5. Conclusiones

El sistema de mensajería instantánea WhatsApp que muchas veces es considerado como una red social, se ha convertido en la herramienta más utilizada para la interacción y comunicación virtual a nivel mundial en diferentes áreas, esto se debe a la versatilidad que presenta la herramienta para compartir no solo mensajes de texto, se puede compartir archivos en formato PDF, contactos, fotos, vídeos o mensajes de voz, en forma sincrónica o asincrónica; se evidenció que los estudiantes de la carrera de medicina utilizan el WhatsApp para compartir información en el ámbito académico o de salud en general, o para compartir información en diferentes temas, porque esta herramienta agiliza la comunicación o les permite establecer una conversación sencilla y natural.

La popularidad en el uso de la herramienta WhatsApp, además se puede justificar por la facilidad que presenta a la hora de crear grupos de amigos o de trabajo, lo que ha permitido además comparar esta aplicación con una red

social, y que permite que la comunicación sea rápida e interactiva; los estudiantes de la carrera de medicina utilizan esta herramienta como un canal efectivo para mantener un feedback principalmente de lo revisado en clases, logrando desarrollar un aprendizaje colaborativo, sin embargo se corre el riesgo de que esta retroalimentación se establezca en base a percepciones individuales.

## Agradecimientos

A todos los estudiantes de la carrera de Medicina, principalmente a quienes participaron en la investigación, a los docentes que nos apoyaron en la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

## Conflicto de interés

Los autores declaran que no existe ningún tipo de conflicto directo o indirecto de intereses que pueda afectar el estudio.

## Limitaciones de responsabilidad

Los puntos de vista expresados, así como la información obtenida son de entera responsabilidad de los autores de este trabajo y no de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## Fuentes de apoyo

Para la realización de este trabajo no se contó con fuentes de financiamiento; se lo hizo con autofinanciamiento de los autores.

### Referencias bibliográficas

1. Espitia MAA, Torres CMÁ, Enciso LF, Cruz JCG, Parrado SJM, Sánchez MP, et al. Influencia de los smartphones en los estilos de vida de los jóvenes universitarios y jóvenes ejecutivos en la ciudad de Bogotá. : 151.
2. Molina Gómez A, Roque Roque L, Garcés Garcés B, Rojas Mesa Y, Dulzaides Iglesias M, Selín Ganén M. El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *MediSur*. agosto de 2015;13(4):481-93.
3. Whatsapp, ¿es o no es una Red Social? [Internet]. 2017 [citado 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.andalucialab.org/blog/whatsapp-no-red-social/>
4. González C. Redes sociales y mensajería instantánea: ¿cuál es la diferencia? [Internet]. *Guía Emagister*. 2016 [citado 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.emagister.com/blog/redes-sociales-mensajeria-instantanea-la-diferencia/>
5. Gage MO. ¿Es whatsapp una red social? [Internet]. *Medium*. 2017 [citado 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://medium.com/@MarioOvies/es-whatsapp-una-red-social-8661cbf8238a>
6. Principales redes sociales globales en 2020 [Internet]. *Statista*. [citado 15 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/600712/ranking-mundial-de-redes-sociales-por-numero-de-usuarios/>
7. BBVA. WhatsApp también es un medio de comunicación: tercera fuente mundial de noticias [Internet]. *BBVA NOTICIAS*. 2017 [citado 15 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/whatsapp-tambien-medio-comunicacion-tercera-fuente-mundial-noticias/>
8. Overview and Key Findings of the 2017 Report [Internet]. *Digital News Report*. [citado 15 de marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.digitalnewsreport.org/survey/2017/overview-key-findings-2017/>
9. Digital 2020: Global Digital Overview [Internet]. *DataReportal – Global Digital Insights*. [citado 15 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>
10. Censos IN de E y. Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC-2017 [Internet]. *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. [citado 20 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic-2017/>
11. Mora-Vicarioli F. El mobile learning y algunos de sus beneficios. the mobile learning and some of its benefits. *Rev Electrónica Calid En Educ Super*. [Internet]. 2013 [citado 15 de marzo de 2020] 4(1):47-67. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580817>
12. Sandoval J, Salas L, Lavigne G. El teléfono inteligente (smartphone) como herramienta pedagógica. *Apertura* [Internet]. 2013 [citado 15 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/688/68830443002.pdf>
13. Fuentes V, García M, Aranda M. Grupos de clase; grupos de whatsapp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social* [Internet]. 2017 [citado 20 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820006.pdf>
14. Esteban FD de la P, García MCB. Modelo práctico de aplicación (app) para dispositivo móvil en las asignaturas universitarias de enseñanza a distancia. Experiencia con Android para la asignatura Dirección de Operaciones. *EduTec Rev Electrónica Tecnol Educ*. [Internet]. 2015 [citado 25 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/198>

15. Gómez A, Gómez del Castillo MT. La norma escrita en las conversaciones de WhatsApp de estudiantes universitarios de posgrado. *Rev Mex Investig Educ.* [Internet].2017 [citado 25 de marzo de 2020].22(75):1077-94. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662017000401077](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662017000401077)
16. Fondevila-Gascón JF, Marqués-Pascual J, Mir-Bernal P, Polo-López M. Usos del WhatsApp en el estudiante universitario español. Pros y contras. *RLCS, Revista latina de comunicación social.* [Internet].2019 [citado 25 de marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.revistalatinacs.org/074paper/1332/RLCS-paper1332.pdf>
17. Suárez B. Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Rev Investig en Educ.* [Internet].2018 [citado 30 de marzo de 2020];16(2):121-35. Disponible en: <http://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>
18. Mosquera I. Creación de comunidad y comunicación mediante el uso de Whatsapp en la elaboración online de Trabajos Fin de Máster de Formación de Profesorado. *DIM Didáctica Innov Multimed.* [Internet].2016 [citado 30 de marzo de 2020];(33):1-8. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/306814>
19. Directrices para las políticas de aprendizaje móvil - UNESCO Biblioteca Digital [Internet]. [citado 1 de abril de 2020]. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219662>
20. WhatsApp en Atención Primaria: el gran aliado del médico [Internet]. *Saludigital.* [citado 1 de abril de 2020]. Disponible en: [https://www.consalud.es/saludigital/136/whatsapp-en-atencion-primaria-es-posible-su-implantacion\\_58204\\_102.html](https://www.consalud.es/saludigital/136/whatsapp-en-atencion-primaria-es-posible-su-implantacion_58204_102.html)
21. Olivareas M, Chavez E. Uso de las redes sociales como estrategia de promoción de alimentación saludable en adolescentes. *Revista Cubana de Informática Médica* [Internet].2019 [citado 1 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinmed/cim-2019/cim191i.pdf>
22. Usos y limitaciones de WhatsApp como herramienta de comunicación en salud - [Internet]. *Salud Conectada.* 2017 [citado 1 de abril de 2020]. Disponible en: <https://saludconectada.com/usos-limitaciones-whatsapp-herramienta-comunicacion-salud/>