

Experiencia en la tutoría virtual mediante el empleo de WhatsApp

Experience in virtual tutoring using WhatsApp

Yudi Castro Blanco¹ (ycastrob@udg.co.cu) (<https://orcid.org/0000-0002-3874-043X>)

Armando Guillermo Antúnez Sánchez² (antunez@udg.co.cu) (<https://orcid.org/0000-0001-7124-4609>)

Resumen

La tutoría virtual es un factor que puede determinar el éxito académico de los estudiantes. Para ellos, es necesario que exista un intercambio constante, caracterizado por un clima afectivo que resulte atrayente. A tono con el desarrollo de la tecnología móvil y las nuevas formas de comunicación a través de herramientas de mensajería instantáneas como WhatsApp, es sugerente incorporar aplicaciones de este tipo al proceso educativo dado que podrían resultar atractivas, motivadoras y prácticas para los alumnos. La presente investigación tiene como objetivo, valorar la labor tutorial apoyada en el uso de esta red social en un curso de postgrado sobre Redacción Científica impartido en la Universidad de Granma. Para ello, se aplicó una encuesta anónima a los participantes. Los resultados indican satisfacción por el trabajo del docente en la orientación, acompañamiento y aclaración de dudas de manera oportuna. Se concluye, que en esto contribuyó de manera positiva el empleo de WhatsApp, dado que propició una mayor interacción y estímulo a los procesos de enseñanza aprendizaje, haciendo más ameno el estudio.

Palabras claves: comunicación digital, educación virtual, tutoría virtual, WhatsApp.

Abstract

Virtual tutoring is a factor that can determine the academic success of students. For them, it is necessary that there is a constant exchange, characterized by an affective climate that is appealing. In line with the development of mobile technology and new forms of communication through instant messaging tools such as WhatsApp, it is suggestive to incorporate applications of this type to the educational process since they could be attractive, motivating and practical for students. The present research aims to assess the tutorial work supported by the use of this social network in a graduate course on Scientific Writing taught at the University of Granma. For this purpose, an anonymous survey was applied to the participants. The results indicate satisfaction with the teacher's work in the guidance, accompaniment and clarification of doubts in a timely manner. It is concluded that the use of WhatsApp contributed positively to this, since it

¹ Máster en Informática Aplicada. Profesor Asistente, departamento de Educación a Distancia. Universidad de Granma. Cuba.

² Máster en Nuevas Tecnologías para la Educación y Medicina Preventiva Veterinaria. Profesor Auxiliar, departamento de Educación a Distancia. Universidad de Granma, Cuba.

provided greater interaction and stimulus to the teaching-learning processes, making the study more enjoyable.

Key words: digital communication, virtual education, virtual tutoring, WhatsApp.

Referentes teóricos que sustentan la labor tutorial pedagógica apoyada en el uso de WhatsApp

Debido a la crisis sanitaria de la Covid 19, la educación virtual ha cobrado mayor protagonismo en los sistemas educacionales universitarios. Se ha convertido en el marco propicio para dar continuidad a la formación académica interrumpida por el aislamiento social.

De acuerdo con García (2017), la calidad de los aprendizajes digitales está garantizado cuando existe un correcto diseño pedagógico. Esta modalidad de estudio tiene mayor accesibilidad, flexibilidad, interactividad, un aprendizaje activo, individualización, evaluación continua y eleva motivación, entre otras posibilidades.

A pesar de sus bondades, Cabero (2020), considera que este cambio repentino en el sistema educativo provocado por la pandemia, implica un gran reto. Esto se debe a que la formación a distancia exige que, tanto docentes como estudiantes, cuente con competencias digitales, que se garantice el acceso a las tecnologías y que los docentes desempeñen de forma correcta su rol, el cual les exige mayor tiempo y esfuerzo.

A tales efectos, muchas universidades para insertarse en este nuevo escenario académico han realizado capacitaciones, adecuaciones pedagógicas y estudios sobre las disponibilidades tecnológicas. Unido a esto, también ha sido preciso tener en cuenta los programas tecnológicos disponibles en el mercado y cuáles son los más adecuados para dinamizar el proceso educativo. Rojas y Díaz (2020) sugieren un grupo que contribuyen al logro de los conocimientos desde un enfoque colaborativo e inclusivo. En esta lista cuentan las aulas virtuales, las redes sociales y WhatsApp, entre otros.

Este último, considerado un sistema de mensajería instantánea en tiempo real y dada la facilidad que brinda para la comunicación grupal, no es de extrañarse la gran popularidad que ha adquirido en la actualidad. Al decir Montenegro (2020), de los usos educativos que podría tener WhatsApp, van desde el hecho de permitir formar grupos de clase, establecer conversaciones, grabar conferencias, emitir recordatorios; hasta enviar y compartir contenidos multimedia.

Según Carbajal, Ortega y Pérez (2020), esta aplicación de mensajería instantánea propicia el desarrollo de una comunicación grupal y estimula las interacciones interpersonales. También, permite la difusión de información en tiempo real de todos los integrantes, enriquece la calidad del aprendizaje al ser colaborativa y contribuyen a despertar el interés por el estudio.

A pesar de esto, por sí solo, no logra el éxito completo del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues también influye en el logro de buenos resultados, el correcto diseño

del programa de estudio, desde el punto de vista didáctico y pedagógico y además, en su ejecución es crucial la labor del docente.

Al decir del rol del docente en el contexto de formación virtual, Cabero, Llorente y Morales (2018), consideran que es pieza clave para el éxito del proceso educativo. También, que es esencial para cambiar, transformar y mejorar las prácticas educativas.

Antón y López (2020) por su parte, son del criterio que también le corresponde al profesor facilitar la comprensión de los contenidos, motivar y retroalimentar a los estudiantes; así como, cumplir la función de tutor virtual capaz de generar un espacio de intercomunicación y promoción de la participación activa de los educandos.

Según Cueva, Molerio y Ramírez (2019): "la tutoría constituye un proceso didáctico en el tratamiento y atención personalizada que desarrollan los docentes para orientar, interactuar, cooperar y alimentar psicológica, cognitiva, afectiva y socialmente a los estudiantes en la construcción de sus metas profesionales y personales. (p.262)

Teniendo en cuenta las buenas prácticas que debe caracterizar una tutoría virtual, y aprovechando las facilidades de WhatsApp, se desarrolla en la Universidad de Granma un curso de postgrado a distancia sobre Redacción Científica, empleando esta herramienta para la comunicación además del aula virtual Moodle.

La presente investigación tiene como objetivo valorar la labor tutorial apoyada en el uso de WhatsApp, para el acompañamiento y asesoría de los educandos en el logro de los conocimientos y habilidades necesarias para la redacción de artículos científicos de calidad.

Implementación de actividades docentes para desarrollar la tutoría a estudiantes con apoyo del WhatsApp

El entorno virtual de aprendizaje Moodle sigue un modelo pedagógico constructivista para el desarrollo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Cuenta con herramientas para la comunicación, colaboración, seguimiento y evaluación. En el curso de redacción científica se empleó la plataforma de postgrado de la Universidad de Granma (<http://eddist.udg.co.cu/>).

Para articular la tutoría virtual con un mayor acercamiento a los educandos, se creó el grupo en WhatsApp. El curso contó con una matrícula de 26 cursistas, de ellos, 22 que representan el 84,62%, contaban con teléfonos móviles, datos para la conexión y esta aplicación para la comunicación. Con el resto (4, que constituyen el 15,38%), la interacción fue mediante el chat del Moodle y el correo electrónico.

El curso se impartió en el período comprendido entre diciembre del 2020 a enero del 2021. Se concibió para un total de 60 horas el cual aporta 2 créditos. Todos los participantes fueron profesores de la Universidad de Granma.

Para el logro de los objetivos del curso, los contenidos se dividieron en cinco temas: Infotecnología, Redacción Científica, Ética, Gestor Bibliográficos Zotero y publicación.

En cada uno se puso a disposición de los educandos recursos educativos como presentaciones de Power Point, objetos de Aprendizaje y videos; además de otros materiales bibliográficos como libros.

La tutoría virtual se enfocó en guiar, orientar, evaluar y retroalimentar a los educandos. En tal sentido se manejó la primicia de que no se sintieran solos durante el proceso formativo, por lo que se atendieron sus dudas en el período más breve posible. Además, se fomentó la interacción con una participación activa desde un clima fraternal. La figura 1 muestra ejemplos de intercambio con los cursistas mediante mensajes enviados por WhatsApp.



Figura 1. Mensajes enviados por WhatsApp en los que se exponen y aclaran dudas.

Además de aclarar las dudas que les surgieron a los estudiantes, también es importante orientarlos durante todo el proceso formativo para recordarles sobre algún evento o indicarles lo que deben realizar en ese momento. En el curso esta labor se realizó por diversas vías: el correo electrónico, el chat de la plataforma Moodle o el mismo WhatsApp. En la figura 2 se muestran algunas de las indicaciones que se les dieron.

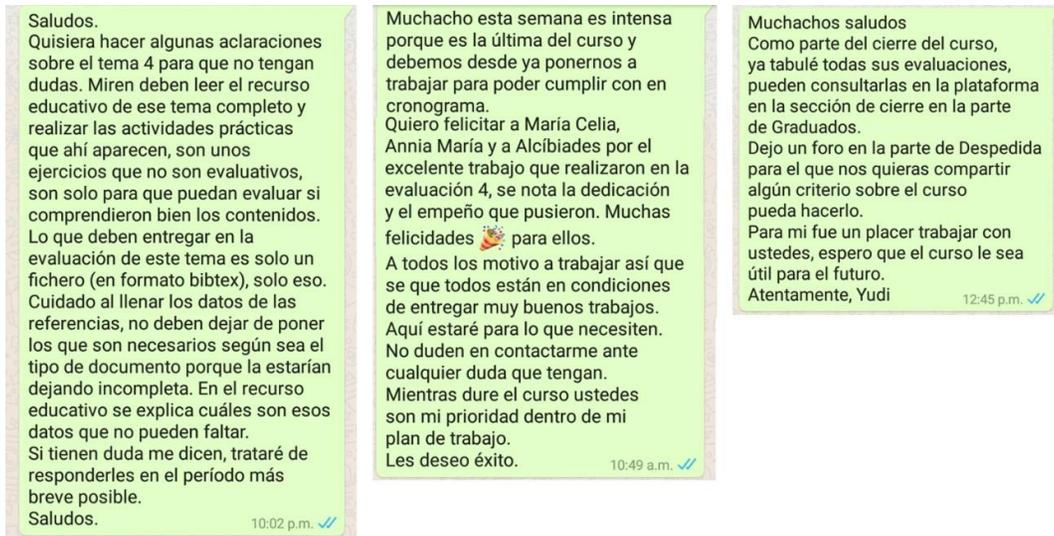


Figura 2. Mensajes de orientación enviados por WhatsApp.

Las actividades se desarrollaron de manera asincrónica, pero al emplear WhatsApp, las respuestas en los intercambios fueron prácticamente inmediatas. Esto influyó de manera positiva en los estudiantes al sentirse acompañados y atendidos durante el proceso formativo, lo que constituyó una motivación por el estudio.

Respecto a la motivación, también se animó a los estudiantes mediante mensajes de exhortación para continuar con el estudio y esforzarse en el logro de los conocimientos, transmitiéndoles confianza. En la figura 3 se muestran ejemplo de ello.

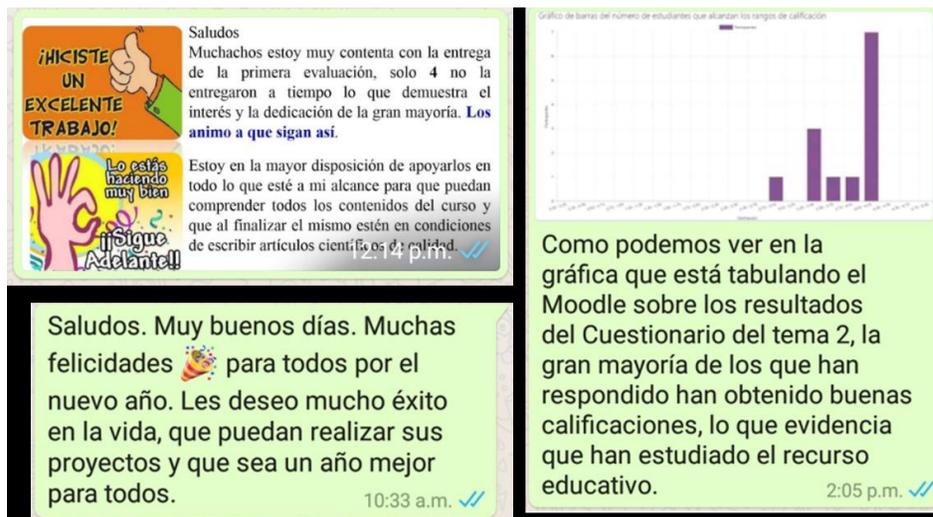
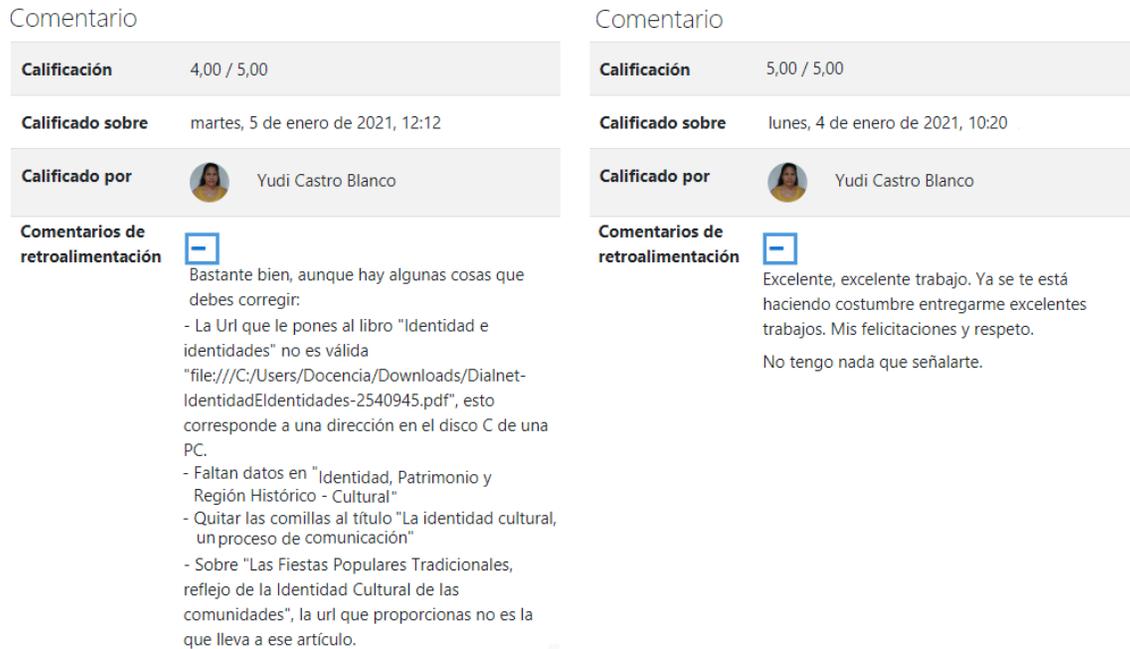


Figura 3. Mensajes de exhortación enviados por WhatsApp.

Las entregas de las evaluaciones se enmarcaron en un período de tiempo para establecer disciplina y promover la responsabilidad. Aunque, en varias ocasiones esto se flexibilizó dada situaciones que se les presentaron a algunos de educandos.

Una vez que enviaron sus evaluaciones, las mismas fueron calificadas en un período breve de tiempo y se le notificó a cada uno los resultados. Además, junto a su nota recibieron retroalimentación con información correctiva sobre qué deben mejorar y qué les hace falta conocer. En la figura 4 se muestra dos ejemplos.



The image shows two side-by-side screenshots of Moodle grade comments. Each comment includes a score, the date and time, the grader's name (Yudi Castro Blanco), and a section for feedback. The first comment has a score of 4.00/5.00 and feedback pointing out errors in a URL and missing data. The second comment has a score of 5.00/5.00 and positive feedback.

Calificación	Comentario
4,00 / 5,00	Comentario
Calificado sobre	martes, 5 de enero de 2021, 12:12
Calificado por	Yudi Castro Blanco
Comentarios de retroalimentación	Bastante bien, aunque hay algunas cosas que debes corregir: - La Url que le pones al libro "Identidad e identidades" no es válida "file:///C:/Users/Docencia/Downloads/Dialnet-IdentidadEldidentidades-2540945.pdf", esto corresponde a una dirección en el disco C de una PC. - Faltan datos en "Identidad, Patrimonio y Región Histórico - Cultural" - Quitar las comillas al título "La identidad cultural, un proceso de comunicación" - Sobre "Las Fiestas Populares Tradicionales, reflejo de la Identidad Cultural de las comunidades", la url que proporcionas no es la que lleva a ese artículo.
5,00 / 5,00	Comentario
Calificado sobre	lunes, 4 de enero de 2021, 10:20
Calificado por	Yudi Castro Blanco
Comentarios de retroalimentación	Excelente, excelente trabajo. Ya se te está haciendo costumbre entregarme excelentes trabajos. Mis felicitaciones y respeto. No tengo nada que señalarte.

Figura 4. Calificaciones en el Moodle de dos evaluaciones con sus retroalimentaciones.

Teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, se desea valorar la labor del tutor virtual apoyada en el uso de WhatsApp. Para ello, se recolectó información mediante una encuesta. La misma se diseñó según la escala de Likert, con cinco opciones posibles de respuesta.

La encuesta fue anónima y constó de seis preguntas. Las tres primeras estaban relacionadas con la tutoría virtual y se solicitó la participación de todos (26 cursistas) los que recibieron el curso. Su aplicación fue a través de la plataforma Moodle.

En el caso de las tres preguntas restantes, estuvieron relacionadas con el WhatsApp por lo que la respondieron solo lo que emplearon esta aplicación móvil (22 estudiantes). Para ello, se empleó la herramienta "Poll For All" la cual permite crear y aplicar encuestas online y para móviles.

Principales resultados alcanzados

Una vez aplicada la encuesta, el análisis cuantitativo de los resultados se resumió mediante la estadística descriptiva y el análisis de frecuencia absoluta, representándose gráficamente. Cada figura muestra una de las preguntas de la encuesta. Las tres primeras corresponden a la tutoría virtual y las tres restantes al uso del WhatsApp.



Figura 5. Resultados del procesamiento de la primera pregunta de la encuesta sobre la tutoría virtual.

Si importante es que el docente tenga pleno conocimiento de la materia que imparte, igual significación tiene el hecho de que sepa manejar las tecnologías que se utilizan en el proceso educativo y que no le falten destrezas pedagógicas. Como se puede apreciar en la figura 5, todos los cursistas valoraron entre muy alto o alto estas competencias del docente, criterios que acreditan a favor del correcto desarrollo del curso en términos de comprensión de los contenidos recibidos.

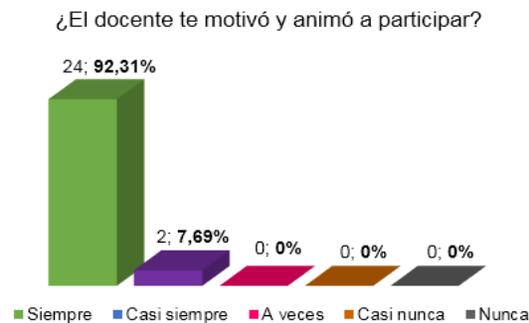


Figura 6. Resultados del procesamiento de la segunda pregunta de la encuesta sobre la tutoría virtual.

Al considerarse que en la medida en que se eleve el interés también crecerá la motivación y que el interés aumenta cuando se siente necesidad; el curso se desarrolló mostrándosele constantemente a los educandos, la necesidad que tenían de adquirir estos conocimientos y habilidades. De ahí que no es de extrañarse los resultados que se muestran en la figura 6, los cuales indican que el 92,31% de los cursistas son del criterio que siempre el docente los motivó y animó a participar.

Desde una concepción pedagógica, Mendoza, Leyva y Ferreiro (2020), le atribuye gran connotación al tema de la motivación, por lo que se atrevieron a proponer una metodología de orientación a los docentes para que esto se logre materializar en los educandos. Entre las acciones para lograr tales resultados en el curso, se incorporó la aplicación móvil WhatsApp, dado que se coincide con Chávez (2015) en que el uso de redes de comunicación de este tipo, además de promover el trabajo colaborativo, incrementa la motivación y el rendimiento académico, entre otras cosas.



Figura 7. Resultados del procesamiento de la tercera pregunta de la encuesta sobre la tutoría virtual.

En la tutoría virtual no puede faltar el acompañamiento. En el desarrollo de esta importante labor es crucial estar presto a escuchar, orientar y aclarar cualquier duda. Al valorar los datos que refleja la figura 7 se puede interpretar que esta tarea fue cumplida en el curso. Todos los cursistas aunaron criterios en que siempre o casi siempre el docente los ayudó a comprender los contenidos, los orientó y aclaró sus dudas con respuestas oportunas y rápidas.

Para aquellos (22 cursistas) que intercambiaron con el docente mediante WhatsApp, se aplicaron las tres preguntas restantes de la encuesta, empleándose la herramienta “Poll For All” para su elaboración y aplicación.

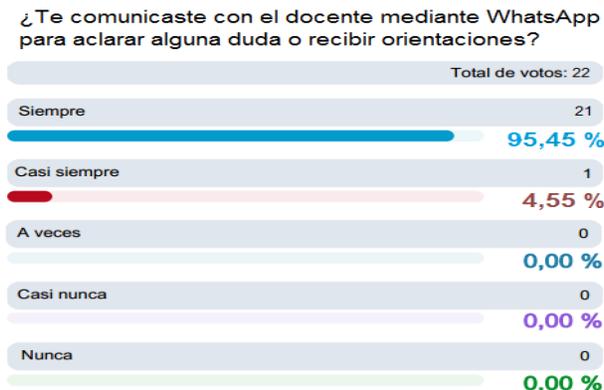


Figura 8. Resultados del procesamiento de la primera pregunta de la encuesta sobre el uso del WhatsApp.

Como se muestra en la imagen tomada directamente de la herramienta “Poll For All” que aparece en la figura 8, existió un acompañamiento del tutor virtual mediante WhatsApp. El 95,45% opinó que siempre se comunicó con el docente a través de esta aplicación para aclarar alguna duda o recibir orientaciones. Estos criterios hablan a favor de la acogida que tuvo dentro del grupo de educandos su uso. Estudio realizado por Suárez (2017), también avala esta experiencia educativa, donde se considera adecuada esta red social para apoyar la labor tutorial.

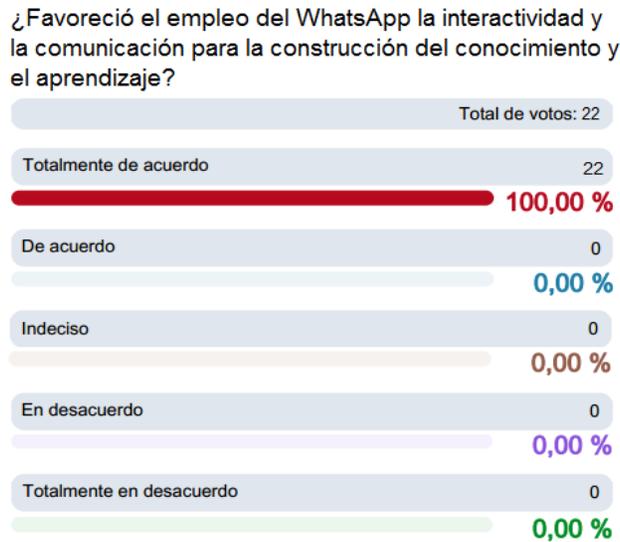


Figura 9. Resultados del procesamiento de la segunda pregunta de la encuesta sobre el uso del WhatsApp.

Todos los educandos, como se muestra en la imagen de la figura 9, unificaron criterios respecto a que el empleo del WhatsApp, favoreció la interactividad y la comunicación para la construcción del conocimiento y el aprendizaje. Se considera que esto se debe a que se explotó las facilidades de esta red social para el intercambio en grupo. En tal sentido, se siguió una dinámica participativa, donde unos aprendieron de la experiencia de otros, lo que sirvió como incentivo para el estudio.

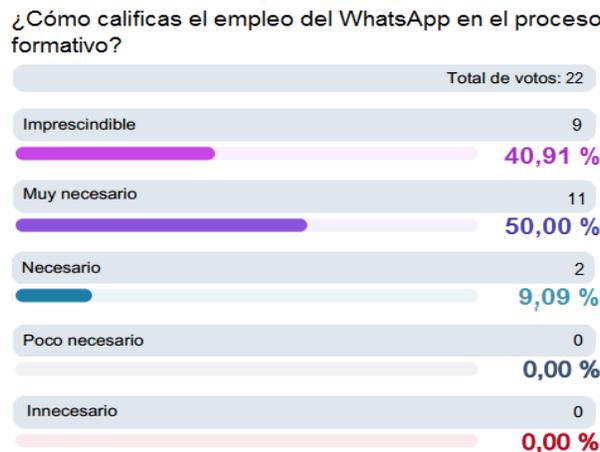


Figura 10. Resultados del procesamiento de la tercera pregunta de la encuesta sobre el uso del WhatsApp.

Ante la interrogante de que, ¿cómo califican el empleo del WhatsApp en el proceso formativo?, la figura 10 muestra que el 40,91% lo catalogó de imprescindible, el 50% de muy necesario y el 9,09% de necesario. Ningún estudiante manifestó criterio negativo al respecto, con lo que se reconoció la utilidad de esta aplicación móvil para el sistema educativo.

En investigaciones realizadas por Maliszewski, Selvero, Denise, Salgado y Greff (2018) y Carvalho (2020), también se reconoció el potencial pedagógico de WhatsApp para el proceso de enseñanza- aprendizaje de Química y Biología respectivamente. Rodríguez y Formoso (2020) por su parte, acogieron esta propuesta en época de pandemia integrándola a YouTube y los resultados de igual manera fueron satisfactorios, debido a que se percibe un fortalecimiento en la interacción y se facilita el intercambio de información.

Algunos de los participantes del curso de Redacción Científica, además de responder la encuesta, quisieron expresar sus consideraciones enviando mensajes por WhatsApp como los que se muestran en la figura 11. En ellos manifestaron su agradecimiento por la atención recibida y resaltaron la calidad de los materiales didácticos.

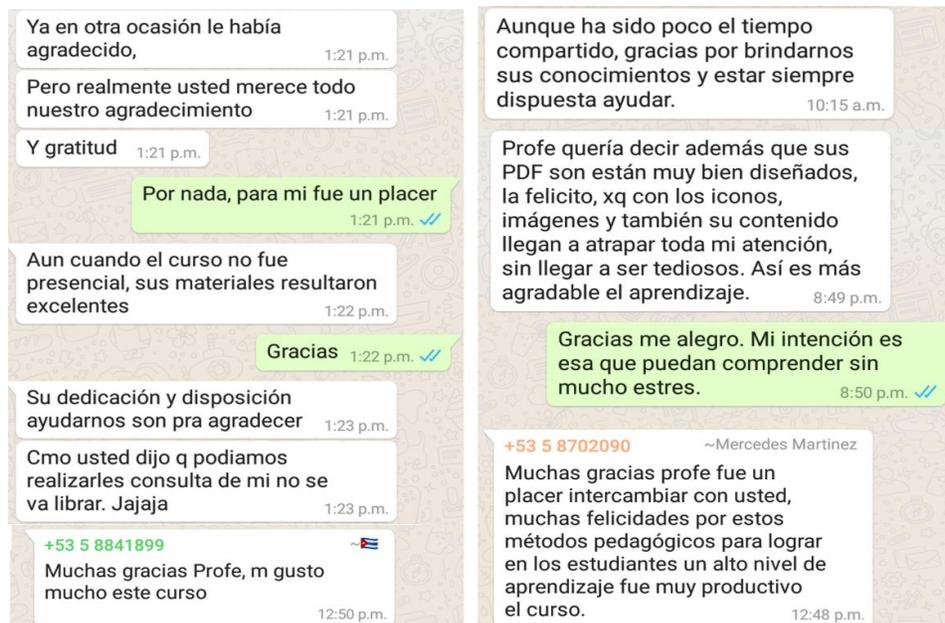


Figura 11. Mensajes de los estudiantes enviados por WhatsApp donde expresan sus consideraciones sobre el curso.

Precisiones finales

Los resultados alcanzados en la tutoría virtual apoyada en el uso de WhatsApp, indican que esta propuesta es factible, en tanto, propicia una mayor interacción, enriquece la calidad del aprendizaje y hace más ameno el estudio; para lo cual se precisa de una actitud activa del estudiante; de habilidades comunicativas y capacidad de empatía del profesor encargado de dirigir este proceso.

Referencias

Antón, J. y López, A. (2020). Claves para la tutoría virtual. *Revista Saberes Educativos*, 5, 37–45. Recuperado de: <https://doi.org/10.5354/2452-5014.2020.57782>

- Cabero, J., Llorente, M. y Morales, J. (2018). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: Ideas para la configuración de un modelo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1). Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/17206>
- Cabero, J. (2020). Aprendiendo del tiempo de la COVID-19. *Educare*, 24. Recuperado de: <https://doi.org/10.15359/ree.24-S.2>
- Carbajal, B., Ortega, N. y Pérez, M. (2020). Trabajo colaborativo mediante la aplicación de whatsapp para el aprendizaje. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 5(10), 15–21. Recuperado de: <https://doi.org/10.29057/est.v5i10.4969>
- Carvalho, D. (2020). Potencial pedagógico do aplicativo whatsapp no ensino de biologia: Percepções dos professores. *ReDoC*, 4(2). Recuperado de: <https://doi.org/10.12957/redoc.2020.49789>
- Chávez, J. (2015). Uso de las redes educativas en la educación superior. Un caso específico. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 6(1), 82-96. <http://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/20158>
- Cueva, J., Molerio, L. y Ramírez, M. (2019). Las tutorías virtuales en el proceso universitario. *Opuntia Brava*, 11(Especial 2). Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/918>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: Calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 9-25. Recuperado de: <https://doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Maliszewski, I., Selvero, M., Denise, T., Salgado, M. y Greff, C. (2018). A utilização do Whatsapp como recurso didático no ensino de Química. *EDEQ*, 38. Recuperado de: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/205777/001103219.pdf?sequence=1>
- Mendoza, L., Leyva, A. y Ferreiro, Y. (2020). Desarrollar la motivación en el proceso de formación de los profesionales: Experiencia educativa. *Opuntia Brava*, 12(3), 123-134. Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1055>
- Montenegro, D. (2020). Comunicación grupal en Whatsapp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19. *Hamut'ay*, 7(2), 34–45. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2131>
- Rodríguez, R. y Formoso, A. (2020). Efectos de YouTube y WhatsApp en procesos de enseñanza-aprendizaje ante el nuevo coronavirus. *Revista Conrado*, 16(77), 346-353. Recuperado de: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1606/1589>

- Rojas, O. y Díaz, J. (2020). COVID-19: La transformación de la educación en el Ecuador mediante la inclusión de herramientas tecnológicas para un aprendizaje significativo. *Hamut'ay*, 7(2), 64-74. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2134>
- Suárez, B. (2017). WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(2), 193-210. Recuperado de: <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6941>