

WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría

WhatsApp as support tool in tutoring

Belén Suárez Lantarón

Universidad de Murcia (España)

Belén Suárez Lantarón

Universidad de Murcia (España)

Resumen

El artículo presenta una experiencia educativa realizada con el fin de conocer si la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp* sería una adecuada herramienta de apoyo en la labor tutorial. Entre las razones que nos llevan a ello se encuentran: (i) El nuevo contexto educativo, definido desde la construcción del espacio europeo de educación superior, en el que se exige una mayor interactividad con los estudiantes por parte del profesor y donde la tutoría cobra un peso relevante. (ii) El hecho de vivir en un mundo con apoyos tecnológicos en todos los ámbitos de nuestras vidas (personal, profesional y social) y que, además, las aulas universitarias reciben

Abstract

This paper present an educative experience made with the intention of knowing if the instant messaging application *WhatsApp* would be an adequate support tool in the tutorial work. The reasons that support the realization of this work are: (i) the new educative context that the European higher education area defined, where most interactivity between the teacher and students is required and the tutoring takes on an important role. (ii) The fact of living in a world with technological supports in all areas of our lives (personal, professional and social) and also, that the university classrooms receive students who are already considered digital natives. To test our hypothesis we promote an experience

estudiantes que ya son considerados nativos digitales. Para comprobar nuestra hipótesis, promovemos una experiencia con alumnado de primer curso del Grado de Educación Primaria de la Universidad de Murcia a los que se propuso la formación de un *grupo de WhatsApp* de la asignatura de Organización Escolar y Recursos Educativos. En dicho grupo se incluía al profesor, al cual se podía realizar cualquier consulta que surgiera durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de dicha materia, no solo en las tutorías ya establecidas, sino también a través de dicho grupo de mensajería instantánea. Los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas indican satisfacción por parte del profesor y de los estudiantes y, por tanto, que dicha aplicación ha resultado útil en las labores de tutoría.

Palabras clave: tutoría, Tecnologías de la información y la Comunicación, Acción tutorial, Orientación educativa, Educación superior, aplicaciones móviles, mensajería instantánea.

which took place at the University of Murcia and counted on students of first year of the Primary Education Degree. They were proposed the creation of a “group of WhatsApp” in the subject named Education organization and educative resources. The teacher was included in this group. Any queries that arose during the teaching-learning process of this subject could be made not only in the already established tutorials, but also through this group of instant messaging. The results obtained through the interview indicate satisfaction on the part of the teacher and the students and, therefore, that said application is useful as support in the work of tutoring.

Key words: tutoring, Technology of the information and communication, tutorial action, guidance, Higher education, mobile apps, instant messenger.

Justificación

El nuevo contexto educativo que se ha configurado desde la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior ha planteado un nuevo perfil de profesional docente, de sus funciones y competencias (Castaño, Blanco y Asensio, 2012) pues se requiere de él mayor interactividad con los estudiantes (López, 2013), con un enfoque docente basado en competencias (Delgado y Oliver, 2009) y nuevos modelos de evaluación, cuyo principal propósito sea el desarrollo del aprendizaje productivo por parte del alumnado (Gil-Flores, 2012).

En otro orden de cosas, no debemos olvidar que vivimos en un mundo en el que las nuevas tecnologías constituyen una herramienta decisiva en todos los órdenes de nuestra vida (personal, social y profesional). También han pasado a formar parte de los medios utilizados por los docentes (Martínez y Raposo, 2006:167) “para acceder a vastos recursos de conocimiento, a colaborar con otros compañeros, consultar a expertos, compartir conocimiento o resolver problemas complejos”

En este nuevo orden tecnológico, no podemos ignorar que las instituciones de educación superior se enfrentan a universitarios que han crecido bajo la influencia de la red, las redes sociales y la mensajería instantánea, a aulas de *nativos digitales* (término acuñado por Prensky, 2001) que demandan un nuevo tipo de enseñanza (Gómez, Roses y Farias, 2012).

Obviamente, como señalan los autores antes citados, los docentes pueden aprovechar esta situación y la predisposición de los estudiantes hacia este tipo de recursos para incorporarlos en sus enseñanzas, en sus actividades académicas.

Partiendo de estas cuestiones y apoyándonos en la fundamentación teórica que se expone a continuación, surge la idea de realizar la experiencia piloto que se presenta en este documento: introducir una aplicación de mensajería instantánea (*WhatsApp*) como apoyo a la labor tutorial.

La tutoría universitaria

Durante estas últimas décadas ha quedado suficientemente probada y argumentada la importancia de la tutoría en la etapa de la educación superior. La literatura al respecto es tan extensa que hace imposible reflejar en un solo artículo todos los trabajos que la han considerado como objeto de estudio e investigación.

Hay estudios sobre la tutoría universitaria vista desde el punto de vista de los estudiantes, desde el punto de vista de los docentes, las instituciones, los servicios, la oferta y la demanda, el perfil del tutor, los modelos de tutoría, estrategias, innovaciones, como indicador de calidad, etc. De todos los cuales se extrae que la tutoría es un componente que viene asociado con la formación universitaria y que es inherente a la función docente.

Son pródigos también, los trabajos que se enfocan en el alumnado de nuevo ingreso universitario y que concluyen que es el que presenta y expresa más necesidad de tutoría y orientación (Muñoz y Gairín, 2013; Fernández, 2014; García, Conejero y Díez, 2014 o Martínez, Pérez y Martínez, 2014, son algunos de un largo etcétera).

Al igual que ocurre con el número de estudios, también son numerosos los conceptos de tutoría que se pueden encontrar: relacionada con el consejo y acompañamiento o la protección, en sus primeras referencias, hasta llegar a ser entendida como un proceso de ayuda, con carácter formativo y orientador que debe contribuir a la formación integral del estudiante, actividad inherente a la función docente e intencional que puede desarrollarse de forma individual o grupal (García Antelo, 2010).

La actual concepción de la tutoría se puede resumir como:

“ a) un elemento más de la labor docente; b) un enfoque de la orientación dirigido hacia la mejora y el éxito académico de los estudiantes; c) un factor que puede contribuir a la calidad de la enseñanza superior. Sin duda, esta coincidencia de criterios se sostiene sobre una determinada concepción de la tutoría en la enseñanza universitaria que va más allá de la tutoría académica o de la asignatura.” (Álvarez, Forner y Sobrado, 2006, citados en García Antelo, 2010:90).

Obviamente, este concepto es más amplio e incluye no sólo la idea de orientar a los estudiantes universitarios en sus cuestiones académicas (idea tradicionalmente asociada a la tutoría), sino también en cuestiones personales y profesionales, pues el fin último que se persigue es facilitar que nuestros estudiantes universitarios transiten del mundo académico al profesional.

Coincidimos con García Antelo (2010) en que desde la tutoría se deben abordar aspectos que afecten a la globalidad del estudiante y en que existe una tendencia clara a asimilar la función tutorial casi exclusivamente con la orientación académica en aspectos vinculados a la propia materia que imparte el profesor. Justificado, en parte:

“por la amplia tradición de la tutoría legal o funcional que establece la obligatoriedad de dedicar seis horas a la autorización de los alumnos matriculados en las materias, en aspectos vinculados con la resolución de dudas sobre la asignatura concreta, sobre todo antes de las pruebas de evaluación para consultar dudas o después para revisar exámenes” (ibídem:91).

Parece ser que, a pesar de que la tutoría es algo ineludible e inseparable de la función docente (López, 2013; López, González y Velasco, 2013) y que ésta se realiza formalmente, según señalan García y Troyano (2009), el alumnado no suele acudir a ellas salvo en momentos concretos (exámenes, revisión de exámenes, etc.).

Las nuevas tecnologías: ¿Por qué el *WhatsApp*?

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el auge de los servicios y posibilidades que ofrece internet han *revolucionado* nuestras vidas (comunicarnos, consumir, aprender, enseñar, trabajar, acceder a la información) a una velocidad vertiginosa (Gonzalo, Laaser y Toloza, 2012; Sanz, 2014).

Entre sus efectos está el hecho de que modifican los modelos comunicativos y transformaciones en el aprendizaje de los más jóvenes (Martínez y Acosta, 2011).

Debemos reconocer que la universidad y los docentes han trabajado en este sentido. De hecho, como apuntan Pozo e Iglesias (2013), las TIC, como asignatura, ya han sido incorporadas a muchos planes de estudio (el Grado de Educación Primaria es uno de ellos).

Además, se pueden encontrar muchos medios para comunicarse con el alumnado cuya base es la tecnología y la red (Chat, foros, correo electrónico, corrección de actividades *on-line*, tutorías *on-line*, clases *on-line*, etc.). Sin embargo, Mosquera (2016) señala que, actualmente, existen otros recursos que no están tan extendidos en las universidades (entre ellos el *WhatsApp*) y que podrían resultar sugestivos, motivadores y prácticos para los alumnos. Como señala dicha autora, no debemos olvidar que estamos en la época de la tecnología móvil.

De hecho, estudios como el de Sanz (2014) o Rubio y Perlado (2015) señalan al teléfono móvil como el dispositivo que más gente utiliza para conectarse a internet. Según apunta este último autor se estima que en 2014 había 1.7 millones de *smartphones* en todo el mundo.

Estas cifras hacen relación al año 2014, pero la tendencia al alza es confirmada en el informe que Ericsson ha publicado en junio de 2016, según el cual, las suscripciones móviles en el mundo en el año 2015 eran ya de 7.3 millones, de los cuales 3.2 millones eran *smartphones*. Además, el informe señala que para el año 2020 se espera que esta cifra se eleve hasta los 9 millones, de los que 6.3 millones serán *smartphones*.

Por primera vez el número de teléfonos móviles supera al de personas en el planeta y, además, el tiempo diario que los usuarios pasan con el móvil supera al tiempo que dedican a ver la televisión (según el informe elaborado por *ditrendia* en 2016).

En España, los dispositivos que más se usaron en 2015 para conectarse a internet son los *smartphone* (93,9%), según ese mismo informe. También destaca el notable aumento del uso del móvil entre los jóvenes (un 98% de los jóvenes entre 10 y 14 años ya cuenta con un teléfono de última generación con conexión a internet).

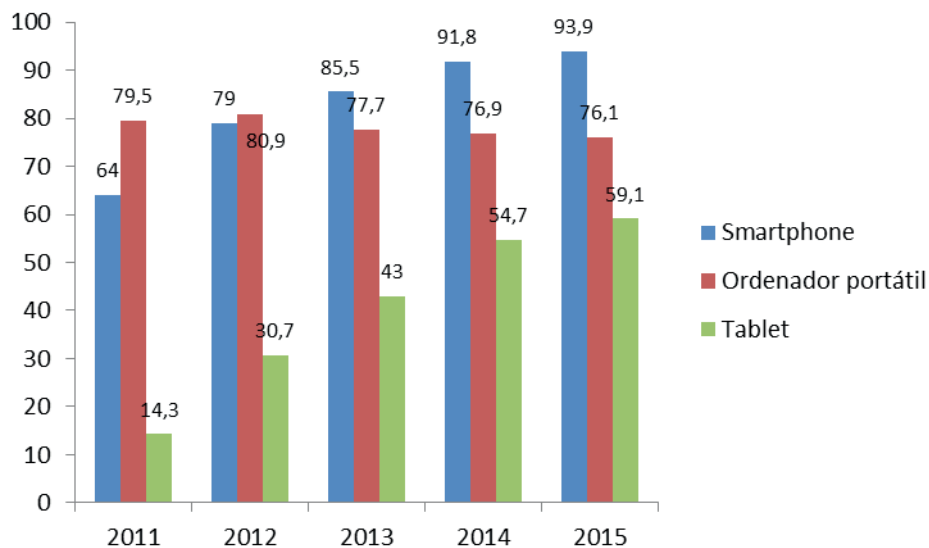


Imagen 1. Dispositivos utilizados en España para acceder a internet.

Fuente: Datos (en %) tomados del informe *ditrendia* (2016).

Precisamente son los jóvenes comprendidos entre los 16 y los 24 años y de los 25 a los 34 años los grupos de mayor penetración en la red (en torno al 85%). Como señala Calero (2014) las generaciones más jóvenes son las que hacen una utilización masiva, para ellos se ha convertido en una actividad cotidiana que forma ya parte de sus referentes culturales y de sus espacios más cercanos.

Además, se estima que entre las compañías Google y Apple reúnen 1.6 millones de aplicaciones para *smartphone*, entre las que destacan con mucha diferencia las de mensajería instantánea, por ejemplo: *WeChat*, *Messenger*, *WhatsApp*, etc. (Sanz, 2014).

Estos datos los recogía Sanz, en 2014. El informe *ditrendia* (2016), más actual, indica que en España el uso de las *apps* supera a la navegación móvil y supone ya el 89% de tiempo dedicado a los *smartphones*.

Ambos trabajos coinciden en que, de entre todas ellas, resulta destacable el caso del *WhatsApp*, que se ha convertido no solo en una de las aplicaciones más versátiles

del mundo (Sanz, 2014) sino que ha pasado a ser un referente mediático del que hemos empezado a depender (Mosquera, 2016). Parece ser que, según los especialistas, su éxito se debe a una combinación entre la innovación y el bajo coste.

Para hacernos una idea, según Bouhnik y Deshen (2014), esta aplicación, además de ser la más popular, está creciendo. Cuenta con 350 millones de usuarios en 127 países. A pesar de este éxito, no deja de ser un fenómeno reciente ya que, como indican Rubio y Perlado (2015), no se han encontrado informes anteriores a 2013 sobre su uso, ni revistas científicas que se ocupen del tema.

Damos por hecho que no se hace necesaria una descripción exhaustiva de la aplicación, porque después de los datos arrastrados, suponemos es de sobra conocida para la mayoría de lectores. Tan solo recordar que entre sus *virtudes* está el hecho de que permite recibir y enviar mensajes de texto, de voz, imágenes, audio y vídeo, enlaces a internet, integrar grupos... sin límite. Todo ello aprovechando la conexión a internet del *smartphone* (Sanz, 2014). Actualmente incluso se puede ejecutar en el ordenador. Otras ventajas que se observan son su facilidad de uso, disponibilidad e inmediatez (Bouhnik y Deshen, 2014).

Entre las características que confieren a esta aplicación un carácter especial está el hecho de que posee una gran capacidad para mejorar la comunicación dentro de un grupo, obviamente utilizada con diferentes fines: entretenimiento, intereses específicos de la comunidad que compone el grupo, etc. La persona encargada de la creación del grupo pasa a ser el *administrador* (puede haber más de uno) y tiene la capacidad para agregar o quitar personas en dicho grupo, sin necesidad de contar con la aprobación por parte de estos sujetos. A parte de esta cuestión, todos los miembros tienen un mismo rol y derechos dentro del grupo. Se permite chatear e interactuar a todos en el grupo con todos.

Coincidimos con Bouhnik y Deshen (2014:218) en que esta característica representa “una ventaja para las personas que necesitan comunicarse con una cantidad específica de personas y que puede hacer que suceda con un mismo mensaje universal” (por ejemplo, compañeros de trabajo).

También creemos que puede hacerse extensivo a otros países lo señalado por Yeboah y Ewur (2014: 163) sobre el uso de la aplicación por los estudiantes universitarios de Ghana:

“Whatsapp ha sido un mal necesario para los estudiantes universitarios de Ghana. Esto se deriva del hecho de que, puede mejorar el rendimiento de los estudiantes de educación superior si se utiliza positivamente. De hecho, hace la comunicación más fácil y más rápida, mejorando así el flujo efectivo de la información y ayuda a compartir ideas entre los estudiantes”.

A pesar de la gran utilidad que le dan los estudiantes, Bouhnik y Deshen (2014) señalan que su uso, como medio de comunicación entre profesores y estudiantes, no está suficientemente investigado. Sin embargo, los resultados de su estudio destacan que esta aplicación es una extraordinaria herramienta con potencial educativo y académico.

Otros autores como García (2014), Sanz (2014) o Mosquera (2016) encuentran entre los posibles usos educativos que puede darse a esta aplicación, los siguientes:

- Permite formar grupos, de toda la clase o más pequeños (grupos de trabajo)
- Permite crear conversaciones sobre algún contenido específico o tema, tipo foros
- Permite dejar mini-clases grabadas oralmente y breves explicaciones
- Permite dejar mensajes de última hora
- Permite hacer recordatorios, tanto en grupo como de modo individual
- Permite animar a los alumnos y que hablen entre ellos
- Permite que, cuando el profesor no esté conectado, los alumnos se puedan ayudar, al momento, a través de mensajes
- Permite hacer fotos a documentos y enviarlas al instante
- Permite adjuntar archivos
- Permite adjuntar enlaces a internet
- Permite avisar de disponibilidad para resolver dudas (presencial y virtualmente)

Obviamente, como pone de manifiesto Mosquera (2016) estos son solo algunos de sus usos didácticos, podría haber más dependiendo de nuestra creatividad.

Todas las razones hasta aquí expuestas, junto con el hecho del uso generalizado del *smartphone* por nuestros estudiantes y del *WhatsApp*, nos motivaron para desarrollar una prueba piloto/experiencia dirigida a conocer cómo esta aplicación puede resultar útil como herramienta de apoyo en la actividad tutorial.

Descripción de la experiencia

Considerando los fundamentos antes expuestos, nos planteamos como hipótesis de trabajo que la aplicación *WhatsApp* podría ser una buena herramienta de apoyo en las labores de tutoría.

Con el objetivo de comprobar nuestra hipótesis ponemos en marcha una experiencia docente: introducir la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp* como herramienta de apoyo a la tutoría de una asignatura impartida en el primer curso del Grado de Educación Primaria de la Universidad de Murcia.

Las herramientas que nos ayudan a conocer la utilidad de esta aplicación en relación con la tutoría son la entrevista y el cuestionario. La primera, realizada al profesor al inicio, mitad y final del desarrollo de la experiencia y el segundo, realizado al final, para recoger la opinión de los estudiantes.

Finalidad, modalidad tutorial llevada a cabo y procedimiento

Los alumnos y alumnas que participan en la experiencia son un total de 70, a quienes se propone la creación de un *grupo de WhatsApp* para la asignatura de organización escolar y recursos educativos, la cual es impartida durante el segundo cuatrimestre del curso 2015/16. Por supuesto, en este *grupo* debía ser incluido el profesor de la materia.

Hemos realizado esta selección en base a lo argumentado en el primer punto de este artículo, cuando indicábamos los trabajos sobre la tutoría que se enfocan en el alumnado de nuevo ingreso universitario y que concluyen que es el que presenta y expresa más necesidad de tutoría y orientación, razón por la cual esta experiencia se introduce en dicho nivel.

Este grupo de estudiantes, con edades comprendidas entre los 18 y los 43 años, contaban con *smartphone*, con acceso a la red y utilizaban previamente la aplicación seleccionada como herramienta de comunicación entre ellos. Todos estos elementos eran requisitos necesarios para llevar a cabo la experiencia.

Además, los alumnos y alumnas ya contaban con un grupo de *WhatsApp* (creado al comienzo del curso) mediante el que se intercambiaban información sobre cuestiones académicas, horarios de clases, incidencias en las aulas, etc. Esta cuestión corrobora lo expuesto por Sanz (2014) o Mosquera (2016) en cuanto a que el alumnado cuenta con sus propios grupos dentro de las distintas redes sociales y mensajería instantánea como modo de mantenerse al día y ayudarse en cuestiones académicas. Este aspecto nos anima a iniciar el proceso y plantearles la experiencia.

Es el profesor que imparte organización escolar y recursos educativos, quien propone crear un *grupo* para la asignatura en el que se le incluyera, ofreciéndose por esta vía a resolver dudas o preguntas que surgieran en referencia a la materia que iban a estudiar. La propuesta de creación de un nuevo grupo se realiza al considerar que se debe respetar el espacio que los alumnos y alumnas tienen para su comunicación (y no interferir la inclusión de la figura del profesor en ella).

Atendiendo a dicha finalidad, la modalidad tutorial a la que debe dar soporte esta aplicación es la tutoría académica, en concreto para una asignatura, asociada en el sentido clásico a la resolución de dudas, revisión de exámenes, etc., de modo grupal. Optamos por esta modalidad, dado que “resulta un auténtico acompañamiento al proceso de aprendizaje de los estudiantes” (López, 2013:248).

Además del uso de la aplicación, el profesor mantuvo las opciones de tutoría presencial y virtual (a través de la plataforma de la universidad).

Evaluación de los resultados

Los resultados de la experiencia se presentan en torno a las siguientes cuestiones: (a) la creación del grupo, (b) el uso que los estudiantes han hecho de la aplicación en relación con la materia, (c) el modo en que lo hicieron. Además, de modo transversal se expone, también, la satisfacción de los usuarios que participaron.

Añadir que para la exposición de los resultados que se muestran a continuación resulta fundamental la auto-reflexión del profesor como parte implicada en el proceso y promovedor de la experiencia.

a) La creación del grupo:

La propuesta de creación del grupo fue bien recibida por parte del alumnado y aprobada por el 100% de los asistentes (67 de 70 estudiantes ese día). Los responsables/*administradores del grupo* (figura explicada en la fundamentación teórica) fueron el delegado y subdelegado del grupo.

En menos de diez minutos todos los alumnos y alumnas matriculados en la asignatura (70 alumnos/as) eran miembros de dicho grupo, además del profesor. Este dato (y la rapidez de respuesta por parte de los estudiantes) corrobora lo expuesto por Gómez *et al.* (2012) en cuyo trabajo se recoge que más de la mitad de los estudiantes valoran positivamente la posibilidad de crear un grupo de las asignaturas en alguna red social.

La imagen que se muestra a continuación (Imagen 2) fue la elegida por los estudiantes como *foto de perfil* del grupo y demuestra que realmente estaban motivados al uso de esta aplicación como apoyo a la tutoría y la asociación hecha, desde el inicio, de ésta como un *recurso didáctico* más de la asignatura. La foto que se indica es la segunda foto (cambiada al mes de iniciarse la clase). En ella, los estudiantes con el rótulo: *¿Te imaginas un mundo sin normas APA?* Introducen un *guiño* a la labor del profesor, el cual insistía en la importancia de este punto (citas y referencias) en la presentación y entrega de trabajos con cierto *rigor científico*. Esta imagen se mantuvo hasta final de curso.

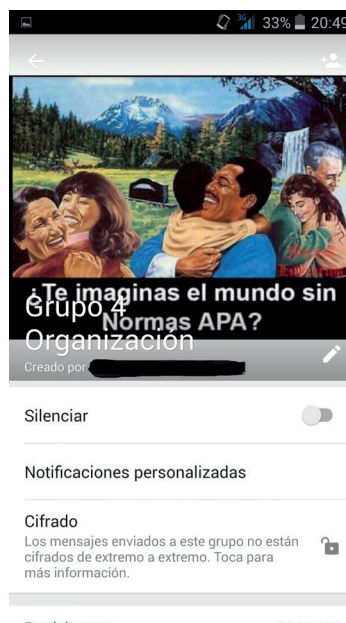


Imagen 2. Foto de perfil del grupo creado por los estudiantes.

Fuente: *Elaboración propia*

Destacamos este aspecto, porque nos parece pone de relieve la naturalidad, fluidez y proximidad de comunicación que se mantuvo entre profesor y alumnado en el uso de dicha aplicación como herramienta de apoyo en la asignatura.

La buena acogida por parte de los alumnos y alumnas de esta iniciativa confirma lo recogido en trabajos previos:

- El hecho de que desde el EEES y los cambios establecidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje se precise de una mayor interactividad con los estudiantes (López, 2013)
- La acción tutorial implica el establecimiento de comunicación entre docentes y discentes (García Valcárcel, 2008), cualquier vía que se abra para hacerla posible es bien recibida.
- La implementación de internet y el incremento de plataformas *on-line* favorece la comunicación entre el estudiante y el profesorado, pues no es necesaria la presencia física, establecer horas predeterminadas para quedar, etc. (Pozo e Iglesias, 2013)

Por otro lado, como señalan numerosos trabajos (García Nieto, 2008; García y Troyano, 2009; López, 2013 o Torrego, 2014) entre las competencias asociadas al perfil de un *buen tutor* está la comunicación: comunicarse y relacionarse con sus alumnos y alumnas de modo cercano y fluido, crear un ambiente positivo, manifestar sensibilidad hacia las necesidades y problemas que puedan plantear los estudiantes y guiarles adecuadamente para conseguir el máximo aprovechamiento de sus potencialidades y recursos (Zabalza, 2003, citado en Martínez *et al.*, 2014:272).

Este punto, comunicación y la posibilidad de inmediatez de respuesta a las cuestiones planteadas (en opinión del profesor), fueron un aliciente para que los estudiantes se animaran e implicaran de modo tan rápido en la creación del grupo.

Esta rápida aceptación del *WhatsApp* como herramienta para ayudarles en su aprendizaje, también viene a confirmar lo ya expuesto en el estudio de Sanz (2014) sobre el lugar relevante que esta aplicación ha ocupado en nuestras vidas y en la vida de los jóvenes. O lo indicado por Mosquera (2016:3) quien subraya que: “si usamos los mismos canales de comunicación que ellos emplean en su vida diaria, cabe esperar que la comunicación sea más frecuente, continua y fluida”.

b) El uso dado por los estudiantes en relación con la materia:

La auto-reflexión del profesor, en este sentido, indica satisfacción por el uso que los alumnos y alumnas han hecho de la aplicación, incrementando el número de consultas a medida que comprendieron que el profesor respondía, y lo hacía con cierta inmediatez, a sus consultas.

Estos datos apoyan lo indicado por Mosquera (2016) en el sentido de que si queremos que este tipo de recursos funcionen de forma efectiva como canal de comunicación entre profesorado y alumnado, se hace necesario que el docente conteste dudas individuales o colectivas de forma rápida, ya que si se demora demasiado los estudiantes perderán motivación y dejarán de usarlo.

El profesor también observó (en comparación con su experiencia de otros cursos sobre las tutorías) que los estudiantes realizaron mayor número de consultas relacionadas con la elaboración de tareas y teoría vista en el aula. Este hecho (el incremento de consultas y solución de dudas) se reflejó en la mejora de la calidad de los trabajos que los estudiantes entregaban.

Datos que también confirman la idea de que por medio del *WhatsApp* se crea una comunidad y una sensación de grupo muy positiva. Los alumnos sienten que el profesor está siempre presente y, sinceramente, el coste es muy bajo (Mosquera, 2016). Y como ya hemos señalado anteriormente, no debemos olvidar –en la motivación de los alumnos- la importancia que los estudiantes conceden a la ayuda y retroalimentación recibida por parte del profesor (García Valcárcel, 2008).

La opinión del profesor a este respecto indica que esta herramienta también sirvió para promover el uso de las tutorías presenciales de modo individual (según su experiencia de cursos anteriores) pues los estudiantes utilizaban este grupo para consultar al profesor su disponibilidad horaria para realizarlas. Sin embargo, observó que dejaron de hacer consultas en la tutoría virtual o a través del *email* (también en relación con su experiencia de cursos anteriores), quizá porque no les aportaba un *feedback* tan inmediato como las otras modalidades.

Este resultado se encuentra relacionado con lo ya descrito en otros estudios previos:

- Sobre la motivación de los estudiantes y la importancia que le dan al tipo de ayuda y retroalimentación por parte del profesor (García Valcárcel, 2008)
- La evolución de la tutoría universitaria obliga a mejorar la atención de los estudiantes hacia un trato más personal e individualizado e introducir actuaciones dirigidas en esta dirección es el camino (García y Troyano, 2009)
- La tutoría virtual es una de las menos valoradas por los estudiantes y profesores, a pesar de la gran potencialidad que puede tener (Martínez *et al.*, 2014)

El uso que dieron los estudiantes en relación con las dudas que plantearon a través de esta herramienta fue el siguiente:

- Los estudiantes plantearon cuestiones sobre la elaboración de los trabajos que calificaban (tanto individuales como grupales),
- Plantearon cuestiones sobre la teoría vista en el aula
- Preguntaron por la posibilidad de recuperar tareas o mejorarlas para subir nota
- Se interesaron por el formato de examen
- E incluso algunas cuestiones personales como comunicar la falta de asistencia a alguna clase.

En el anexo I se recogen algunos ejemplos de estas consultas.

c) El modo en que han utilizado la aplicación:

Los estudiantes han dado un uso frecuente a la aplicación como modo rápido de interactuar con el docente y consultar sus dudas.

Según señala el profesor, a pesar de que la aplicación se introdujo como herramienta de uso colectivo, lo cierto es que la mayoría de los estudiantes pasaron a realizar sus consultas de modo personal (mensajes privados), lo cual, en opinión del docente, perjudica la interacción del grupo, puesto que la duda planteada por un estudiante (que también podía ser la duda de alguno más) no se resolvía en el grupo (de modo que se compartiera la respuesta) y, por tanto, en alguna ocasión las cuestiones que se planteaban eran repetidas (de modo privado o personal).

Según el estudio de Martínez *et al.* (2014) los estudiantes tienen una preferencia mayoritaria (63,3%) de la tutoría personal sobre la grupal y virtual. Por tanto, este dato no viene más que a confirmar dicha preferencia.

No obstante, el docente observó que cuando las dudas estaban relacionadas con plazos de entrega de actividades, presentaciones, cambios de aula u horarios, estas consultas sí se realizaban en modo compartido por todo el grupo. En opinión del docente quizá esta cuestión era así porque los alumnos y alumnas que participaron en la experiencia eran estudiantes de primer curso, apenas habían tenido ocasión de conocerse entre ellos, lo cual podría generar cierto *temor o vergüenza* para plantear las dudas relacionadas sobre la realización o comprensión de tareas de un modo *más público*. Pero como indicamos, esta es la opinión del docente.

Por otro lado, respecto al uso en cuanto al tiempo/horario -señalada como desventaja en los estudios de Bounik y Deshen (2014) o Mosquera (2016) pues los estudiantes pueden llegar a hacer un uso abusivo (en cuanto a los tiempos/horarios de consulta)- los resultados de esta experiencia indican que el docente se encuentra satisfecho al respecto. Los estudiantes han sido respetuosos con las horas de consulta y si bien en alguna ocasión (sobre todo previamente a la entrega de algún trabajo) se planteaban consultas en fin de semana, esto no era lo habitual.

En este punto los resultados se ajustan con lo observado por Mosquera (2016:5), quien lo expresa de un modo excelente:

“¿Supone estar conectado con los alumnos 24 horas? Sí o no, depende de cómo nos lo planteemos. Es una opción más, sin duda, que puede usar quien lo desee. Bien empleado no es una herramienta que nos ate, sino todo lo contrario: permite responder a pequeñas dudas, grabar información en un grupo en preciso instante que, por casualidad, nos damos cuenta que hemos olvidado comentarles algo y permite prevenir fallos, ya que los estudiantes preguntan con más facilidad, cada vez que se les plantea una duda”.

Señalar que, posteriormente, tras consultar a los estudiantes la opinión sobre el uso de dicha aplicación como apoyo de la asignatura, ha sido considerado positivo por un 98% de ellos.

Entre las cuestiones positivas que señalaron se recogen las siguientes:

- Una respuesta más rápida que por otras vías a sus dudas (señalada por el 92,1 % de los estudiantes)
- Que podían consultar mientras estaban haciendo el trabajo y la duda surgía y así solucionar ésta de inmediato (indicada por el 86,8%)
- El hecho de que si no les quedaba claro, podían seguir chateando hasta aclarar finalmente la duda (según el 74,9 %)

Conclusiones y prospectiva

En primer lugar, apuntar que somos conscientes de la limitación que ha conllevado la experiencia (considerándose una prueba piloto) al realizarse por un solo docente con un grupo de estudiantes. Obviamente, la prospectiva pasa por replicarla, con un mayor número de grupos y de diferentes niveles e invitar a mayor número de docentes, lo que permitiría tener una visión mucho más amplia y sólida sobre el uso del *WhatsApp* como herramienta de apoyo a la tutoría y a las funciones que como docentes ejercemos durante el proceso enseñanza-aprendizaje.

Dicho esto, consideramos relevante el hecho de que esta experiencia corrobore lo observado en otros estudios previos como el de Martínez y Acosta (2011) en relación al hecho de que el uso de aplicaciones de móvil (como el *WhatsApp*) permite establecer nuevas fórmulas de tutorías y de comunicación entre docente y discentes.

También coincidimos con Bouhnik y Deshen (2014) en considerar el potencial educativo y académico de esta aplicación. Encontramos entre sus ventajas las siguientes:

- El uso del *WhatsApp* como herramienta de apoyo a la tutoría académica ha favorecido la interacción más personalizada con los estudiantes
- Dado que las aulas cuentan con perfiles de alumnos y alumnas diversos (trabajo, necesidades educativas específicas, etc.) esta herramienta ha favorecido la atención al alumnado, adaptándose a sus condiciones individuales y a su estilo de aprendizaje
- La competencia de comunicación que los estudiantes esperan en un buen profesor-tutor se vio implementada con el uso de la aplicación, mejorándose también (con ayuda de esta vía) la tutoría personal y presencial
- Dada la importancia de la tutoría como apoyo a los estudiantes en su proceso de enseñanza-aprendizaje y que éste se mide con los resultados obtenidos por estos al finalizar la materia, podemos indicar que la herramienta ha favorecido que se hicieran más consultas, se mejorara en la realización de los trabajos y actividades programadas, mejorando así los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes (como sustenta la opinión del profesor)

A pesar de estos aspectos positivos, en el desarrollo de esta experiencia también se encontraron una serie de desventajas que no podemos dejar de obviar:

- A pesar de que, en este caso concreto, el uso por parte de los estudiantes fue en todo momento correcto, se puede establecer la creencia entre los estudiantes de que el profesor debe estar disponible las 24 horas los 7 días de la semana

(cuestión ya señalada en estudios previos como el de Bouhnik y Deshen, 2014 o el de Mosquera, 2016), ya que si no se produce un *feedback* inmediato entre docente y discente, este último da por supuesto la escasa utilidad de dicha herramienta (Mosquera, 2016).

- Esta primera desventaja nos lleva a la segunda: la reticencia por parte del profesorado a poner en conocimiento del alumnado su número de teléfono, ya que desconfían del uso que puedan hacer de ello (mensajes en horas no adecuadas, llamadas, etc.).
- El uso por parte de los estudiantes, de modo mayoritario, para consultar sus dudas al profesor de modo privado y no en el chat del grupo. La idea de generar el grupo en la aplicación era, precisamente, la de resolver dudas (planteadas de manera individual en el chat grupal) y que el profesor las resolviese por esa vía, para que sirviera de guía y apoyo a todos los compañeros.

También queremos hacer constar que, consideramos que las dos primeras desventajas pueden ser subsanadas estableciendo un contrato de compromiso por parte de los implicados sobre los criterios/reglas de utilización desde el comienzo.

De igual modo, la última desventaja expuesta puede también subsanarse invitando al estudiante que plantea la duda de modo individual (sobre la materia, trabajos, redacción, etc.) a trasladarla al grupo, para ayudar y apoyar a los compañeros.

Por último, y dado que la experiencia fue llevada a cabo en un solo grupo y por un solo profesor, y que son muchos los interrogantes por resolver, se abre un amplio abanico de futuros trabajos e investigaciones en esta línea. Algunos de los interrogantes que desde aquí proponemos son los siguientes:

- ¿Con mayor número de alumnos y alumnas utilizando esta aplicación para realizar consultas se desbordaría la labor del profesor? (replicar el estudio a mayor número de alumnado)
- ¿Encontrarán otros docentes igual satisfacción en el uso de esta aplicación? (replicar la experiencia con mayor número de docentes)
- Al igual que ocurre con otras modalidades de tutoría (presencial o virtual) ¿su utilización y buen rendimiento variará según las habilidades comunicativas entre el profesorado y el grupo de alumnos y alumnas? (implicar en la experiencia a otros grupos de docentes y discentes)

Como decimos, estas son algunas de las cuestiones que dejamos en el aire, pero obviamente el campo a explorar es vasto. Lo que no deja lugar a dudas es el hecho de que las nuevas tecnologías han impuesto una revolución a la que las aulas no pueden resistirse. Nuestros alumnos son *nativos digitales* y estas herramientas y aplicaciones pueden ayudar al docente y discente a mejorar su comunicación, de forma más sencilla y rápida, generar procesos de enseñanza-aprendizaje más abiertos y flexibles, implementar el interés y motivación del alumnado, etc.

Utilizando la proposición de Molina (2012), se hace necesario aunar las ventajas que las nuevas tecnologías nos ofrecen a la enseñanza superior y a la educación en general.

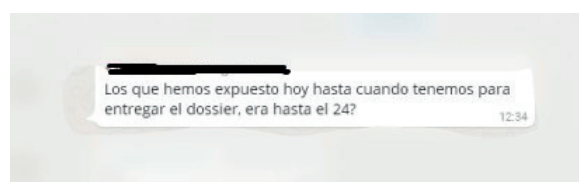
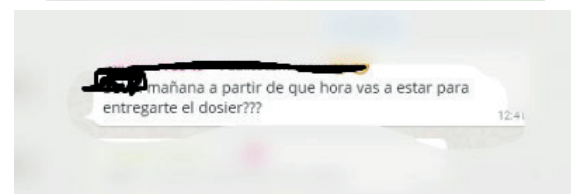
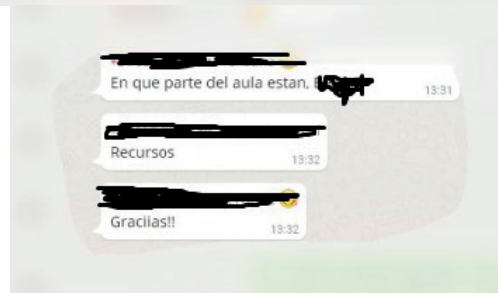
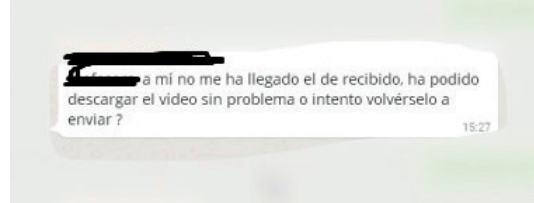
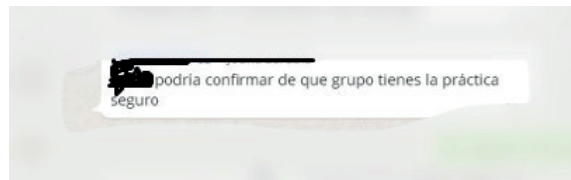
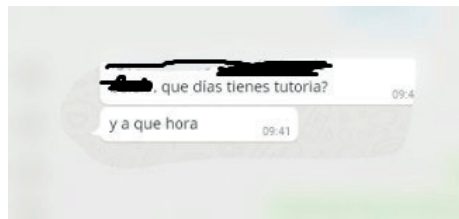
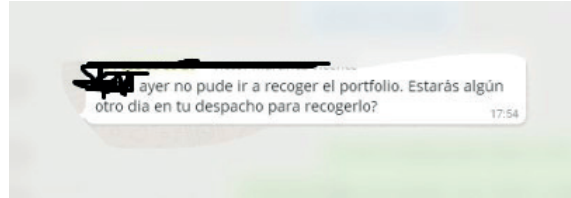
Referencias bibliográficas

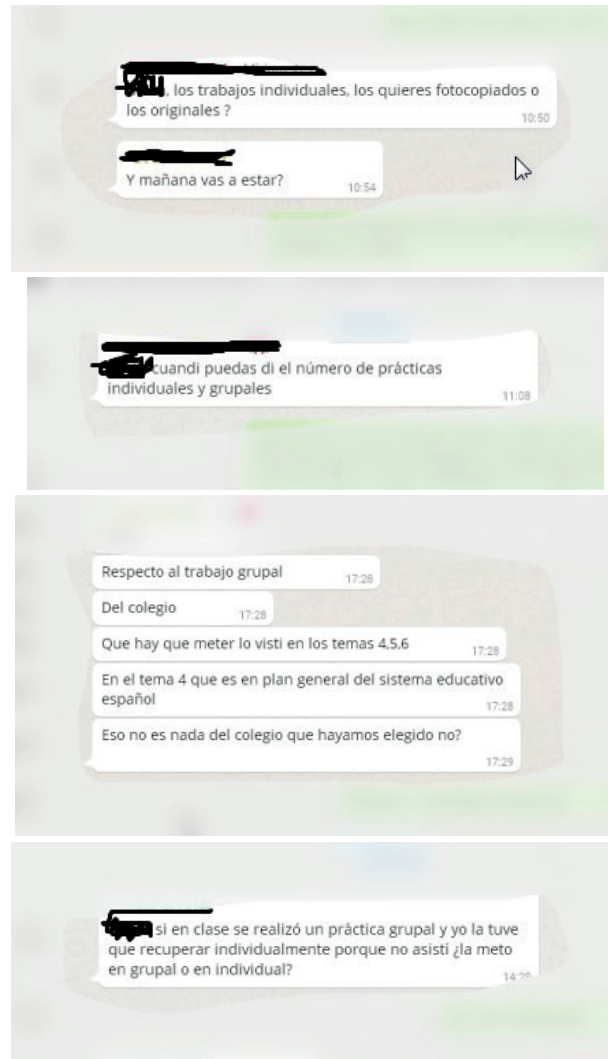
- Bouhnik, D. y Deshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teacher and student. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231. <https://doi.org/10.28945/2051>
- Castaño, E., Blanco, A. y Asensio, E. (2012). Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 193-210. <https://doi.org/10.4995/redu.2012.6103>
- Calero, M.L. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS. *Oralia*, 17, 85-114.
- Delgado, A.M. y Oliver, R. (2009). Interacción entre la evaluación continua y la autoevaluación formativa: la potenciación del aprendizaje autónomo. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 7(4), 1-13. <https://doi.org/10.4995/redu.2009.6234>
- Ditendria (Digital marketing trends) (2016). Informe Mobile en España y en el mundo 2016. Consultado el día 4 de mayo de 2017. Disponible en http://www.amic.media/media/files/file_352_1050.pdf
- Ericsson (2016). *Mobility Report: On the pulse of the networked society*. Estocolmo: Ericsson. Consultado el día 20 de junio de 2016 a través del siguiente enlace: <http://www.ericsson.com/res/docs/2016/ericsson-mobility-report-2016.pdf>
- Fernández, C. (2014). La tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior: perfiles actuales. *Teoría de la Educación*, 26, 161-186. <https://doi.org/10.14201/teoredu2014261161186>
- García, D. (2014) *M-learning. Posibilidades educativas de Whatsapp*. Vídeo presentación de la asignatura Escenarios Virtuales para la Enseñanza y el Conocimiento del Máster de Investigación sobre Comunicación y Educación en la Red de la UNED. Consultado el 22 de septiembre de 2016 en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=vMtU4ZdW264>
- García, A. y Troyano, Y. (2009). El Espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la universidad. *Revista de Docencia Universitaria*, 7(2), 1-10.
- García Antelo, B. (2010). *La tutoría en la universidad de Santiago de Compostela: percepción y valoración de alumnado y profesorado*. Tesis doctoral. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- García, E., Conejero, A. y Díez, J.L. (2014). La entrada en la universidad: un reto para la orientación académica. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 12(2), 255-280. <https://doi.org/10.4995/redu.2014.5650>
- García Nieto, N. (2008). La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la educación superior. *Revista Universitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 21-48.
- García Valcárcel, A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. *Relieve*, 14(2), 1-14.
- Gil-Flores, J. (2012). La evaluación del aprendizaje en la universidad según la experiencia de los estudiantes. *Estudios sobre Educación*, 22, 133-153.

- Gómez, M., Roses, S. y Farias, P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Comunicar*, 38, <https://doi.org/10.3916/C38-2011-03-04>
- Gonzalo, J., Laaser, W. y Toloza, E. (2012). El uso de redes sociales por parte de las universidades a nivel institucional. Un estudio comparativo. *Revista de Educación a distancia RED*, 32, 1-38.
- López, E. (2013). La tutoría en la universidad: una experiencia innovadora en el Grado de Educación Primaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 243-261. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5575>
- López, I., González, P. y Velasco, P. (2013). Ser y ejercer de tutor en la universidad. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 107-134. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5569>
- Martínez, F. y Acosta, Y. (2011). Integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la universidad: diez propuestas de aprendizaje. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 2, 43-58. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2011.2.03>
- Martínez, M.E. y Raposo, M. (2006). Las TIC en manos de estudiantes universitarios. *Revista latinoamericana de Tecnología Educativa*, 5(2), 165-176.
- Martínez, P., Pérez, J. y Martínez, M. (2014). Una (re)visión de la tutoría universitaria: la percepción de estudiantes y tutores de estudios de Grado. *REDU, Revista de Docencia Universitaria*, 12(1), 261-305. <https://doi.org/10.4995/redu.2014.6425>
- Molina, A.M. (2012). Las TIC en la educación superior como vía de formación y desarrollo competencial en la sociedad del conocimiento. *Revista electrónica de investigación docencia creativa*, 1, 106-114.
- 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.
- Muñoz, J.L. y Gairín, J. (2013). Orientación y tutoría durante los estudios universitarios: el plan de acción tutorial. *Revista Fuentes*, 14, 171-192.
- Pozo, J.S. e Iglesias, C. (2013). Evaluación de las TIC por parte del alumnado de la universidad de Vigo. *Revista de formación e innovación educativa universitaria*, 6(2), 80-87.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, Digital immigrants. Part.1. *On the Horizon*, 9 (5) ,1-6, <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Rubio, J. y Perlado, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono* 14, 13(2), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>
- Sanz, J.J. (2014). WhatsApp: potencialidad educativa versus dependencia y adicción. *Revista didáctica, innovación y multimedia (DIM)*, 30, 1-8.
- Torrego, J. (Coord.) (2014). *8 ideas clave. La tutoría en los centros educativos*. Barcelona: Graò.
- Yeboah, J. y Ewur, G.D. (2014). The Impact of WhatsApp Messenger Usage on Students Performance in Tertiary Institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157-164.

ANEXO I

Algunos ejemplos de las consultas realizadas por los estudiantes a través del grupo de *WhatsApp*. Los mensajes se encuentran rotulados para salvaguardar la privacidad del número telefónico e identidad de los participantes.





Artículo concluido el 24 de noviembre de 2016

Suárez Lantarón, B. (2017). *WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría*. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(2), 193-210.

<https://doi.org/10.4995/redu.2017.6941>

Belén Suárez Lantarón

Universidad Murcia

Facultad de Educación, Departamento de Didáctica y Organización Escolar
bslantaron@gmail.com