

**HERRAMIENTA SÍNCRONA DE COMUNICACIÓN PARA LA
MEJORA DEL ASESORAMIENTO, SEGUIMIENTO Y
TUTORIZACIÓN DEL ALUMNADO UNIVERSITARIO:
LA EXPERIENCIA DEL USO DEL WHATSAPP**

**SYNCHRONOUS COMMUNICATION TOOL FOR THE
IMPROVEMENT OF GIVING ADVICE, MONITORING AND
TUTORING OF UNIVERSITY STUDENTS:
THE WHATSAPP EXPERIENCE**

Pérez-Jorge David

dpjorge@ull.edu.es

Gutiérrez-Barroso, Josué

jgutierb@ull.edu.es

Castro-León Fátima

fmcastro@ull.edu.es

Rodríguez-Jiménez María del Carmen

mrojime@ull.edu.es

Márquez-Domínguez Yolanda

marquezdominguez.yolanda@gmail.com

González Herrera Ana Isabel

agonzale@ull.es

Universidad de La Laguna, España

RESUMEN

En los últimos años el M-learning ha supuesto una forma alternativa de aprendizaje que cada vez centra más la atención de los usuarios por implicar una forma diferente de aprendizaje, dentro de esta nueva tendencia de aprendizaje, el WhatsApp parece ser una herramienta eficaz. El objetivo de este estudio ha sido el de evaluar el efecto del uso de esta herramienta de comunicación en el seguimiento académico, asesoramiento y tutoría de estudiantes universitarios de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna. El proceso y desarrollo de este estudio involucró la siguiente serie de tareas: a) Un seminario de capacitación sobre estrategias para promover el aprendizaje a través de herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), b) Creación de comunidades de aprendizaje para promover WhatsApp como herramienta para mejorar el monitoreo académico, Asesoramiento y tutoría. Se estableció un grupo de control (N=120) y un grupo experimental (N =120) de estudiantes de primer año (estudiantes de pregrado en Educación Infantil, Educación Primaria y Pedagogía) con el objetivo de conocer el efecto del uso de WhatsApp. Sobre la base de los datos recogidos por los docentes, se analizaron los resultados obtenidos teniendo en cuenta el efecto sobre a) Competencias relacionadas con el trabajo académico y el rendimiento y b) Competencias transversales. Los resultados obtenidos revelaron importantes mejoras en cuanto a las competencias relacionadas con la eficiencia del tiempo, la planificación y la organización, y las relacionadas con el aprendizaje activo, la toma de decisiones y la motivación.

PALABRAS CLAVE: asesoramiento universitario; competencias transversales; m-learning; WhatsApp.

ABSTRACT

M-learning stands as a different way of learning and the use of WhatsApp appears to be an innovative and effective resource. The objective of this research is to evaluate the effects of the use of this communication tool in the academic monitoring, counseling and tutoring of university students in the Faculty of Education at the University of La Laguna. The process and development of this study involved the following series of tasks: a) A training seminar on strategies to promote learning through information and communication technology tools (ICT), b) Creation of learning communities to promote WhatsApp as a tool to improve academic monitoring, counseling and tutoring. A control group (N= 120) and an experimental group (N=120) of first-year students were established (undergraduate students in Childhood Education, Primary Education and Pedagogy) with the aim of knowing the effect of the use of WhatsApp. On the basis of the data collected by teachers, the results obtained were analyzed taking into account the effect on a) Competences related to academic work and performance and b) Transversal Competences. In this sense, an ad hoc questionnaire was used to evaluate the development of both those competences related to academic work and performance and those transversal competences through the use of an m-learning tool based on peer tutoring. The results obtained have revealed important improvements as regards those competences related to time efficiency, planning and organization, and those related to active learning, decision making and motivation.

KEYWORDS: university counselling; transversal competences; m-learning, WhatsApp.

INTRODUCCIÓN

Son muchos los estudios y aportaciones realizadas desde el campo de la orientación educativa, que vienen resaltando el valor de la tutoría y asesoramiento en la enseñanza superior. La Ley Orgánica de Universidades (4/2007, de 12 de abril), en su artículo 46, hace referencia explícita al derecho que asiste a todos los estudiantes a ser atendidos y orientados por sus profesores mediante un sistema de tutorías adaptado a las nuevas necesidades.

La oferta de una tutoría universitaria innovadora puede ser una buena y eficaz herramienta no solo para la construcción guiada del aprendizaje de los estudiantes, sino también para su seguimiento y coordinación.

Según el informe sobre la implantación del Proceso de Bolonia (2012) existen factores que se encuentran entre las razones esgrimidas con más frecuencia para abandonar los estudios o hacer un correcto seguimiento de las asignaturas que cursan, entre ellos la elección errónea de las asignaturas, la escasa preparación o la falta de implicación y compromiso por parte del estudiante. Sin embargo, dicho informe destaca que diversos países ofrecen a sus alumnos universitarios una serie de servicios y herramientas que han potenciado los sistemas de orientación académica, de tutorización y de atención psicológica para el alumnado, favoreciendo con ello los procesos de adaptación académica y de asesoramiento al alumnado.

Además, dichos informes destacan que el uso de servicios de apoyo por parte de los de los estudiantes, ha resultado esencial para la mejora de los procesos de construcción del aprendizaje y del rendimiento en las tareas y trabajo autónomo del alumno.

En este sentido consideramos fundamental conocer el efecto del uso de una herramienta de comunicación síncrona (WhatsApp) en los procesos de asesoramiento, seguimiento y tutorización académica. El uso generalizado del WhatsApp, como herramienta de comunicación (más del 70% de los móviles de los españoles)¹, justifica su elección frente a otras herramientas menos conocidas como el Telegram².

Estudios recientes como los de Johnston, King, Arora, Behar, Athanasiou, Sevdalis, & Darzi, (2015); Berenguer, Bermúdez, Canato, Fernández, Iñesta, Jiménez,... & Rizo (2015); Garzozzi, R. (2015), Farmer, Liu, & Dotson (2016); Jaén, & Ramalho, (2016); Martínez, Ureña, Anaya, & Murillo, (2016); Gende, (2016), muestran los efectos positivos del uso del WhatsApp como herramienta de comunicación síncrona en el marco de la formación superior. Nuestra intención con este estudio es valorar los efectos del uso de esta herramienta de comunicación en el seguimiento,

¹ <http://www.elmundo.es/economia/2015/02/25/54ece95cca47414b488b456f.html>.

² http://www.tecnoplora.com/apps/drama-telegram-sus-usuarios-son-fieles-pero-traen-mas-gente_2015032000095.html.

asesoramiento y tutorización de alumnos universitarios de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna. Consideramos que los resultados de este trabajo abrirán nuevos caminos en los procesos de tutorización universitaria.

La llegada a la Universidad supone para el alumnado de nuevo acceso una situación novedosa, en poco más de un mes ha de pasar de un modelo de organizativo y de trabajo de la Educación Secundaria Postobligatoria (Bachillerato) a un modelo de trabajo Universitario. La transición de bachillerato a la Universidad exige de un proceso de adaptación de los estudiantes a la enseñanza universitaria constituyen un momento crítico, que reclama una atención prioritaria para evitar situaciones de fracaso y abandono de los estudios. Este cambio genera en el alumnado temor, ansiedad, incertidumbre, desajuste, descontrol, dificultades y desorientaciones de todo tipo (académicas, curriculares, relacionales, administrativas, informativas...). La falta de recursos y estrategias para la toma de decisiones académicas que favorezcan en el alumnado mayores cotas de independencia y autonomía requiere de procesos y estrategias que le permitan dar sentido a sus actuaciones en pro de una mejora de la eficacia de los procesos de toma de decisiones. En muchos casos estos alumnos sufren un desarraigo físico y relacional, se ven forzado a trasladar su domicilio a entorno cercanos a la Universidad dejando atrás a familiares y amigos.

Estos aspectos suponen un verdadero condicionante para la adaptación de los alumnos a la Universidad y pueden influir de manera negativa no sólo en su motivación y grado de satisfacción, sino, sobre todo, en su aprendizaje, desempeño y rendimiento académico.

1. OBJETIVOS:

Conocer en qué medida el uso del WhatsApp favorece:

- La participación y colaboración del alumnado sobre temáticas específicas o sobre situaciones relativas a procesos de orientación académica.
- El uso actualizado de información académica.
- El trabajo autónomo de los alumnos resolviendo en tiempo real las dudas académicas, para así favorecer la continuidad en el trabajo del alumno.
- El recuerdo de hechos o acontecimientos relevantes relacionados con la formación académica y orientación tutorial.
- La participación en espacios de colaboración entre el alumnado que permita clarificar, actualizar o compartir información entre todos los miembros de la comunidad de aprendizaje.
- El uso de esta herramienta para la tutorización como alternativa a la tutoría presencial.
- Los procesos de orientación académica y tutorial, tanto desde el punto de vista del profesorado como del alumnado.

2. METODOLOGÍA:

En la base de esta propuesta de innovación educativa se hallan algunos principios fundamentales de la intervención orientadora. Tales principios se basan en la prevención; mediante la clarificación y asesoramiento continuo del alumno, el aprendizaje activo; como estrategia de enseñanza-aprendizaje cuyo diseño e implementación se centra en promover la participación y reflexión continua del alumno a través del proceso de comunicación e interacción permanente que ofrece esta herramienta, la motivación; se podrán detectar las dificultades existentes en el proceso formativo, ya sean de carácter grupal como individual, permitiendo reforzar y motivar a los alumnos, incidiendo en la mejora de su expectativa y posibilidades de éxito, mediante el uso de un lenguaje informal y distendido que permita mejorar el clima y motivación de los participantes). Se empleará un doble sistema de apoyo y asesoramiento. Por un lado, la tutoría entre iguales; serán momentos en que los alumnos de los diferentes grupos aclararán y debatirán entre ellos situaciones problemáticas específicas, ya sea relacionada con lo académico o con la tutoría. Por otro lado, el apoyo y asesoramiento del profesor, que será el encargado de motivar el uso de esta herramienta, promoviendo su utilización de modo activo y continuo, haciendo preguntas, comentarios, aportando datos o enlaces interesantes, etc.

2.1 MUESTRA

Se contó con la participación de un total de 120 alumnos que fueron integrados en los grupos de WhatsApp creados. Ver distribución en la tabla 1.

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.				
Asignatura	Titulación	Edad	Género	Participantes
Estrategias para la atención específica a la discapacidad	Máster en Intervención psicopedagógica en contextos de educación formal y no formal	Media: 24,3 años	Hombres (H): 4 Mujeres (M): 12	Control: H=2 M=6 Experimental: H=2 M=6
Comunicación y tecnologías de la información	Grado de Maestro en Educación Infantil	Media: 18,9 años	Hombres: 6 Mujeres: 40	H=3 M=20 Experimental: H=3 M=20
Actividades integradoras: retos educativos actuales.	Grado en Pedagogía	Media: 20,3 años	Hombres: 8 Mujeres: 50	H=4 M=25 Experimental: H=4 M=25

2.2 PROCEDIMIENTO

El proceso y desarrollo del estudio implicó una serie de tareas que consistieron en:

- a) Seminario formativo sobre estrategias para el fomento del aprendizaje a través de herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) (dinamización de foros, chats y espacios de comunicación síncronos), haciendo especial hincapié en los procesos de comunicación efectiva y en la adquisición de las competencias necesarias para aplicar el desarrollo de las comunidades virtuales como herramienta innovadora en el contexto educativo.
- b) Creación de las comunidades de aprendizaje para el fomento del WhatsApp como herramienta para la mejora del asesoramiento seguimiento y tutorización tutelada por cada uno de los tutores participantes en el proyecto.

A partir de los datos recogidos por el profesorado, sobre la participación del alumno, se analizaron los resultados en base al efecto sobre: a) *Competencias relacionadas con el trabajo, desempeño y rendimiento académico* b) *Competencias transversales* (Tabla 2). El efecto del uso del WhatsApp sobre la mejora de las competencias anteriores nos han permitido valorar las bondades del uso de esta herramienta para la mejora de los procesos formativos, de asesoramiento, seguimiento y de tutorización del alumnado participante.

Competencias relacionadas con el trabajo, desempeño y rendimiento académico	Competencias transversales
<p>1. Planificación, organización y aprovechamiento del tiempo.</p> <p>2. Aprendizaje activo (asistencia y participación en la comunidad de aprendizaje, toma de decisiones, fines del uso del WhatsApp como herramienta para el asesoramiento académico y tutoría)</p>	<p>1. TRABAJO EN EQUIPO. Capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p> <p>2. ADAPTABILIDAD AL CAMBIO. Adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización o de los requerimientos del trabajo en sí.</p> <p>3. APRENDIZAJE CONTINUO. Es la capacidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones.</p> <p>4. COMPROMISO Y COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. Sentir como propios los objetivos de la organización.</p> <p>5. CAPACIDAD DE GESTIÓN. Es la habilidad de alertar al grupo de la necesidad de cambios específicos en la manera de hacer las cosas.</p> <p>6. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN. Capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/ área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p> <p>7. ORIENTACIÓN AL LOGRO/ RESULTADOS. En cuanto a la consecución de resultados positivos.</p>

2.3 INSTRUMENTO

Cuestionario ad hoc para la evaluación del desarrollo de competencias relacionadas con el trabajo, desempeño y rendimiento académico y competencias transversales a través del uso de una herramienta m-learning y basado en la tutorización entre iguales. De trata de una escala tipo Likert de 5 niveles de respuesta donde 1 indicaba el menor acuerdo y 5 el máximo acuerdo.

Tomando como referencia las puntuaciones dadas por los participantes a cada uno de los ítems se realizó un análisis de componentes principales mediante la rotación Varimax. La adecuación muestral fue adecuada, obteniéndose un valor KMO de 0,864, Se llevó a cabo una factorización (Prueba de Esfericidad Bartlett; $\chi^2 = 30,1, 1253 \text{ gl}, p < 0,000$). Considerando la solución de 7 factores que explicaron el 58,7% de la varianza.

ABLA 3. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO; SUBESCALAS, NÚMERO DE ÍTEMS Y VALOR DEL α CRONBACH

Subescalas	Nº ítems	α Cronbach
1. Trabajo en equipo.	6	0,801
2. Adaptabilidad al cambio.	4	0,813
3. Aprendizaje continuo.	3	0,711
4. Compromiso y comprensión de la organización.	4	0,764
6. Capacidad de gestión.	4	0,798
7. Organización y planificación.	5	0,761
8. Orientación al logro/ resultados	5	0,807
Total	31	0,864

3. RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se procedió a comparar las puntuaciones medias (Prueba T) del grupo control y experimental en función de las dimensiones de contraste. Además se compararon los resultados en función de las titulaciones (Anova de un Factor).

En figura 1 se observan las medias obtenidas por cada uno de los grupos en cada una de las dimensiones estudiadas

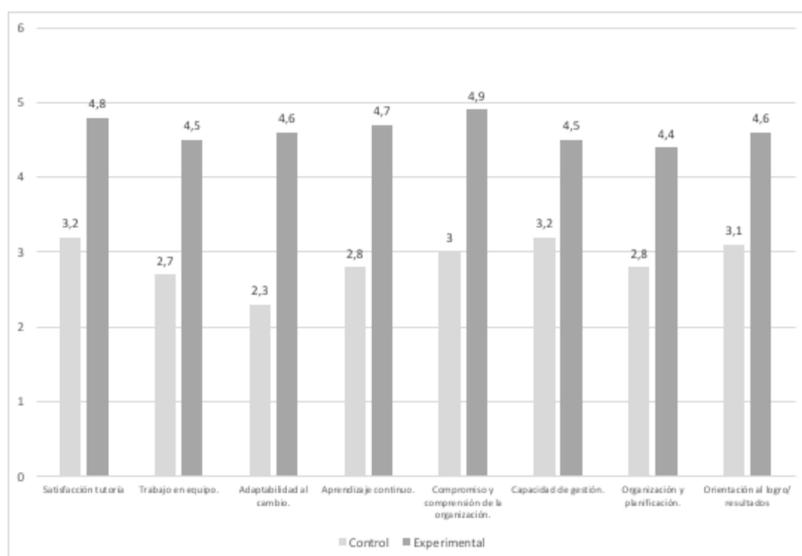


Figura 1. Puntuaciones medias para cada factor (Control/Experimental).

Los resultados mostraron diferencias en relación cada uno de los factores incluidos en el análisis.

Satisfacción general con la tutoría; se observaron diferencias entre el grupo control y el grupo experimental. Los alumnos que no tomaron parte de la experiencia de la tutorización mediante m-learnig (WhatsApp) ($\bar{x}_1=3.2$) tenían peor satisfacción y percepción de la tutoría que los que sí fueron tutorizados por WhatsApp ($\bar{x}_2=4.8$). ($F(1,2)=.507$; $p=.002$).

Respecto al resto de dimensiones: *trabajo en equipo* [$(\bar{x}_1=2.7$; $\bar{x}_2=4.5$; $F(1,2)=.187$; $p=.003$); *adaptabilidad al cambio* [$(\bar{x}_1=2.3$; $\bar{x}_2=4.6$; $F(1,2)=.237$; $p=.001$); *aprendizaje continuo* [$(\bar{x}_1=2.8$; $\bar{x}_2=4.7$; $F(1,2)=.569$; $p=.005$); *compromiso y comprensión de la organización* [$(\bar{x}_1=3.0$; $\bar{x}_2=4.9$; $F(1,2)=.402$; $p=.002$); *capacidad de gestión* [$(\bar{x}_1=3.2$; $\bar{x}_2=4.5$; $F(1,2)=2.673$; $p=.000$); *organización y planificación* [$(\bar{x}_1=2.8$; $\bar{x}_2=4.4$; $F(1,2)=2.319$; $p=.001$); *orientación al logro/resultados* [$(\bar{x}_1=3.1$; $\bar{x}_2=4.6$; $F(1,2)=7.249$; $p=.003$]. Se observaron diferencias significativas para cada una de las dimensiones analizadas lo que evidenció una mejora de los resultados del grupo experimental frente al grupo control con que no se trabajó con la tutoría m-learning.

4. CONCLUSIONES

El uso del WhatsApp (m-learning) como herramienta para el desarrollo de los procesos de tutorización universitaria ha resultado eficaces. En general los alumnos han podido acceder con facilidad a la información de cualquier tipo y en cualquier momento o lugar, lo que les ha permitido participar activamente en la planificación y desarrollo de tareas, estando informados de cambios y modificaciones realizadas durante el curso de forma inmediata, disponiendo así de información útil y actualizada. Además se han podido implicar más en las tareas y mejorar su nivel de motivación e implicación en la ejecución de tareas. Frente al grupo control el alumnado ha manifestado su satisfacción y las ventajas de esta modalidad de tutorización frente a otras modalidades tradicionales.

La flexibilidad que ofrece el uso del WhatsApp y la disponibilidad permanente del recurso lo convierten en un recurso apto para tutorización y logro de aprendizajes. La adopción de un sistema de tutoría y asesoramiento como el utilizado en esta experiencia abren la puerta a desarrollo de otras posibilidad que permitan complementar la formación de nuestros alumnos. Se genera, así, un aprendizaje autónomo, en el que no es necesario asistir a las tutorías presenciales para la adquisición y desarrollo de competencias y conocimientos.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FARMER, M. Y., LIU, A., & DOTSON, M. (2016). Mobile Phone Applications (WhatsApp) Facilitate Communication Among Student Health Volunteers in Kenya. *Journal of Adolescent Health, 58*(2), S54-S55.
- GARCÍA, D. (2014) M-learning. Posibilidades educativas de Whatsapp. En YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=vMtU4ZdW264>.
- GARZOZI, R. (2015). Experiencia del uso de las TIC en la tutoría del trabajo final de titulación de la Maestría de Auditoría Integral. *Conferencias LACLO, 6*(1), 351.
- GENDE, I. M. (2016). 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, Innovación y Multimedia, (33)*, 1-8.
- JAÉN, M. D. M., & RAMALHO, A. P. (2016). Las TIC como apoyo a la tutoría en la educación infantil. Una propuesta para la colaboración. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades, (9)*, 55-74.
- JOHNSTON, M. J., KING, D., ARORA, S., BEHAR, N., ATHANASIOU, T., SEVDALIS, N., & DARZI, A. (2015). Smartphones let surgeons know WhatsApp: an analysis of communication in emergency surgical teams. *The American Journal of Surgery, 209*(1), 45-51.
- RIZO, B., BERENQUER, C., BERMÚDEZ, A., CANATO, M. D. M., FERNÁNDEZ, N., IÑESTA, E., JIMÉNEZ, S. (2015). Educación y asesoramiento del alumno para el correcto uso de las

- tutorías. En D. Álvarez, (Ed.). *Investigación y Propuestas Innovadoras de Redes para la Mejora Docente* (pp.204-218). Alicante, España: Universidad de Alicante.
- RIZO GÓMEZ, B., BERENGUER ALBALADEJO, C., CANATO CABAÑERO, M. D. M., FERNÁNDEZ PÉREZ, N., IÑESTA PASTOR, E., JIMÉNEZ CARBONELL, S., & BERMÚDEZ AZNAR, A. (2015). La adquisición de competencias y su evaluación a través de la participación del alumno.
- RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ, M. C., VALERIO-UREÑA, G., CÁRDENAS-ANAYA, C. A., & HERRERA-MURILLO, D. J. (2016). Percepción y realidad del uso de WhatsApp en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 19(3), 118-124.
- SANZ, J. J. (2014). Whatsapp: potencialidad educativa versus dependencia y adicción. Recuperado de: <http://dim.pangea.org/revistaDIM30/docs/OC30whatsapp.pdf>.