

# EL USO DE WHATSAPP PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y FOMENTO DEL TRABAJO COLABORATIVO EN CURSOS VIRTUALES DE EDUCACIÓN CONTINUA

## THE USE OF WHATSAPP FOR THE ACCOMPANIMENT AND PROMOTION OF COLLABORATIVE WORK IN VIRTUAL CONTINUING EDUCATION COURSES

**Elisabeth Benítez**  
prof.elisabethbenitez@gmail.com

**Raymond Marquina**  
raymond@ula.ve

---

Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela

Recibido: 06/12/2017

Aceptado: 14/03/2018

### Resumen

Las herramientas que han surgido gracias a la rápida evolución de los dispositivos móviles, nos brindan nuevas oportunidades en el campo educativo. En el presente artículo se analizó la interacción entre los miembros de dos grupos de estudiantes de cursos de educación continua en línea en la aplicación WhatsApp. El estudio realizado fue de alcance descriptivo, se utilizaron entrevistas, encuestas y los registros de las conversaciones en cada grupo. Los resultados obtenidos en el análisis de la interacción, indican que la gran mayoría aprueba el uso de los grupos como un importante recurso para el fomento del aprendizaje colaborativo.

**Palabras clave:** educación continua, aprendizaje colaborativo, WhatsApp

## Abstract

The tools that have emerged thanks to the rapid evolution of mobile devices, give us new opportunities in the field of education. In the present article, was analyzed the interaction between the members of two groups of students online on continuing education courses in the WhatsApp application. The study was descriptive research in its scope; interviews, surveys and conversation registered were used in each group. The results obtained in the analysis of the interaction indicate that the vast majority approves the use of groups as an important resource for the promotion of collaborative learning.

**Keywords:** continuing education, collaborative learning, WhatsApp.

## 1. Etapa de diagnosis

La aparición y amplia adopción de los dispositivos móviles en la sociedad actual representa una revolución en el uso de las tecnologías de información y comunicación en todas las áreas del conocimiento. La educación no escapa a esta realidad, la posibilidad de comunicarnos y acceder a la información en cualquier momento y/o lugar suponen una valiosa oportunidad para desarrollar y fomentar nuevos modelos didácticos de enseñanza y aprendizaje (Vásquez, 2016).

Ya es común observar como a diario usamos las herramientas que nos ofrecen los teléfonos móviles inteligentes, en especial aquellas que nos permiten comunicarnos con nuestra familia, amistades, compañeros y profesores. Estas herramientas de comunicación sincrónica como WhatsApp, han abierto un nuevo abanico de posibilidades en el ámbito educativo, mediante la creación de nuevos espacios para la interacción, la comunicación, la discusión, el trabajo colaborativo y la producción de conocimientos en forma rápida, efectiva y en múltiples formatos entre los diferentes actores del proceso de enseñanza y aprendizaje. Estudios recientes muestran que tanto los modelos pedagógicos más tradicionales de la enseñanza presencial como la enseñanza a distancia mediada por los Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje (EVEA) pueden verse mejorados con el uso de estos dispositivos, dentro y fuera del recinto universitario (Ahmed & Parsons, 2013; Burbules, 2012; Fombona,

Pascual y Amador, 2012; Sevillano y Vázquez-Cano, 2015; Vázquez-Cano y Sevillano, 2014.

El contexto actual de la Educación Superior insta a las instituciones universitarias a promover una serie de competencias genéricas y específicas, donde el uso de los dispositivos móviles de forma personal, académica y profesional adquiere un destacado valor; además de suponer un enriquecimiento de la práctica educativa universitaria (UNESCO, 2013). En este artículo presentamos resultados preliminares de un estudio sobre el uso de la herramienta de comunicación para dispositivos móviles WhatsApp, con el objetivo de analizar y evaluar la interacción en los grupos de discusión de varios programas de educación continua en línea y proponer posteriormente un protocolo de gestión y moderación que garantice una adecuada interacción de sus miembros en un ambiente de mutuo respeto y colaboración. Para tal fin, se evaluó la interacción en dos grupos de discusión de dos diplomados en línea del Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Los Andes.

## 2. Fundamentos teóricos

En el siguiente apartado se presenta una revisión de diferentes trabajos de investigación vinculados a diversos temas de interés para el presente estudio. La comunicación digital entre grupos de estudiantes y entre estudiantes y profesores ha sido muy popular durante la última década a través de diversos canales como el correo electrónico, SMS, los grupos de Facebook, Twitter, y más recientemente WhatsApp. Calvo, Arbiol e Iglesias (2014, citados por Bouhnik y Deshen) indican que cada una de estas herramientas tiene diferentes características que influyen en su idoneidad para ser usadas con fines de aprendizaje.

En un estudio realizado por Hrastinski, Edman, Andersson, Kawnine y Soames (2014) donde se evaluaron distintos servicios de mensajería instantánea (IM), se demostró cómo los estudiantes de una escuela secundaria que recibieron apoyo académico en matemáticas a través del servicio de mensajería instantánea, fueron capaces de plantear preguntas fuera del aula de clases durante todo el proceso de aprendizaje. Se hizo

evidente que una conexión personal con el maestro era preferible al uso de un foro anónimo. Gracias al uso del servicio IM, el maestro llegó a conocer mucho más a sus estudiantes y pudo brindarles ayuda personalizada y efectiva. Otro estudio, realizado con estudiantes universitarios, donde estos se comunicaban durante y después de las clases a través del sistema interno para el envío de SMS desarrollado por la universidad, encontró que los estudiantes tienden a hacer más preguntas y a participar más activamente a través del sistema de mensajería instantánea (Scornavacca, Huff, y Marshall, 2009).

Diferentes investigadores citados por Bouhnik y Deshen (2014) indican que el uso de plataformas de mensajería instantánea (IM) dentro y fuera del aula de clases, fomentan el aprendizaje (Smit, 2012); estimulan a los alumnos a ser más activos en sus estudios (Cifuentes y Lents, 2011); impulsan la comunicación informal entre los estudiantes (Cifuentes y Lents, 2011; Smit, 2012); propician una mayor interacción entre estudiantes y profesores con relación al contenido del curso (Cifuentes y Lents, 2011); generan sentido de pertenencia y comunidad (Doering, Lewis, Veletsianos, y Nichols-Besel, 2008; Sweeny, 2010); (Doering et al., 2008) promueven la ruptura de barreras sociales entre profesores y estudiantes; y los estudiantes tienden a tomar más en serio las tareas cuando estas son compartidas en el grupo con el fin de impresionar a sus pares (Sweeny, 2010).

## 2.1 Aplicaciones móviles: WhatsApp

En los últimos años los teléfonos móviles han pasado a formar parte de nuestra cotidianidad como una herramienta importante para el trabajo, el aprendizaje y el ocio. Según datos de la UNESCO (2015) en el mundo se registraron más de 3.200 millones de usuarios de teléfonos móviles, lo que hace de estos dispositivos la modalidad de tecnologías de la información y comunicación (TIC) más utilizada en la tierra.

Los dispositivos móviles inteligentes conocidos como smartphones nos brindan un sin número de herramientas denominadas aplicaciones, que nos permiten realizar tareas que comúnmente solo se podían hacer en el computador de escritorio. Las aplicaciones que nos permiten comunicarnos mediante el uso de recursos multimedia, se han convertido en una herramienta imprescindible para la gran mayoría de usuarios de dispositivos móviles inteligentes, debido a las posibilidades que estas nos

ofrecen para el intercambio rápido de información en cualquier momento y lugar. Una de las aplicaciones más utilizada en la actualidad es WhatsApp, esta se puede definir como una aplicación de mensajería que nos permite mediante Internet realizar llamadas y enviar/recibir mensajes multimedia (audio, imagen, video y documentos), complementando o incluso sustituyendo otros servicios tradicionales como los mensajes cortos.

En el ámbito educativo, con WhatsApp los profesores pueden crear grupos para sus estudiantes que podrían ser considerados como un tipo de “red social simple” (Fischer, 2013). Según Church y de Oliveira (2013) entre las principales razones por las cuales muchas personas adoptan WhatsApp como su principal canal de comunicación encontramos: el bajo costo de uso de la aplicación combinada con la posibilidad de enviar un número ilimitado de mensajes, la inmediatez de la comunicación, el deseo de sentirse parte de la tendencia ya que sus conocidos han adoptado la aplicación, la capacidad para llevar a cabo una conversación con muchos amigos al mismo tiempo, formar parte de una comunidad de amigos o familiares y la sensación de privacidad en relación con otras redes sociales.

Bere (2013) indica que en un estudio realizado en una Universidad de Sudafrica, los estudiantes opinaron de forma positiva sobre el uso de WhatsApp, afirmaron que se trataba de una forma más fácil de comunicarse con sus profesores y el resto de la clase para discutir de manera productiva y fructífera sobre temas relevantes en un ambiente informal. Adicionalmente, expresaron que con esta aplicación podrían aprender de forma íntima y auténtica. En general, WhatsApp se ha convertido en una plataforma compartida que mejora la accesibilidad, fomenta la cooperación, e intensifica la motivación para tomar parte activa en las tareas académicas (Chipunza, 2013).

## **2.2 El trabajo colaborativo**

El trabajo colaborativo, en un contexto educativo, constituye un modelo de aprendizaje interactivo, que invita a los estudiantes a construir juntos, para lo cual demanda conjugar esfuerzos, talentos y competencias mediante una serie de transacciones que les permitan lograr las metas establecidas concensuadamente (Pérez, 2007).

Como lo expresa Martín (2001, citado por Perez 2007), más que una técnica, el trabajo colaborativo es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo, que implica el manejo de aspectos tales como el respeto a las contribuciones individuales de los miembros del grupo. Autores como Fainholc (2009) conceptualizan al trabajo colaborativo como un tipo de aprendizaje que se define por la interacción entre personas con propósitos claros de aprendizajes. En el ámbito universitario Orellana (1999, citado por Perez, 2007) destaca que el trabajo colaborativo es una poderosa estrategia para trabajar con estudiantes universitarios, por cuanto constituye un método de instrucción en el cual se trabaja en equipo hacia una meta común: aprender.

En los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje se utilizan un gran número de herramientas de producción y comunicación síncrona o asíncrona para lograr el trabajo colaborativo entre los participantes de un curso en línea. A lo anterior, es necesario sumar las nuevas herramientas de comunicación que han aparecido con los dispositivos móviles como WhatsApp, que nos permite mantener una estrecha y rápida comunicación con pares y estudiantes, redefiniendo la dinámica para impulsar el trabajo colaborativo.

Esta herramienta potencia el trabajo colaborativo mediante las posibilidades que nos ofrece para comunicarnos y compartir información de forma rápida, fácil y en diferentes formatos. Los grupos de WhatsApp facilitan el diálogo continuo, la construcción en conjunto, el aprendizaje grupal con el acompañamiento del profesor y la resolución de problemas, dudas e inquietudes por parte de la comunidad de aprendizaje. Minimizan la deserción, ya que el estudiante en línea se siente parte activa de una comunidad que lo motiva y acompaña constantemente en su proceso de aprendizaje.

### **2.3 Programas de educación continua del CIETE**

El Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación (CIETE) es una dependencia adscrita a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Los Andes, entre sus objetivos destaca la formación y actualización permanente en temas vinculados a las tecnologías de información y comunicación (TIC). El CIETE actualmente ofrece cinco diplomados en la modalidad interactiva a

distancia soportada en el uso de un sistema de gestión de aprendizaje de amplio uso por cientos de universidades en América Latina.

Para el presente estudio se tomaron los grupos creados en WhatsApp para los diplomados en gestión efectiva de medios digitales y en creación de contenidos multimedia. En estos programas pueden participar personas mayores de edad, con conocimientos básicos en el uso de tecnologías y con titulación de bachiller como mínimo. Ambos diplomados están organizados en módulos que se desarrollan completamente en línea mediante el uso del sistema de gestión de aprendizaje Moodle, en un tiempo de dos semanas cada uno.

### **3. Metodología**

Debido a la naturaleza del trabajo de investigación, se decidió realizar un estudio cualitativo, de alcance descriptivo, para obtener información detallada respecto al fenómeno o problema y así describir sus dimensiones con precisión. Esta investigación se realizó con dos grupos de discusión en el servicio de mensajería instantánea WhatsApp conformados por estudiantes de dos diplomados en línea administrados por el CIETE

Estos grupos estuvieron conformados por 98 personas provenientes de diferentes ciudades del país, de diversas edades, ambos sexos y distintos niveles de formación. Para esta investigación solo se tomó en consideración el hecho de ser estudiante del diplomado y formar parte del grupo en la aplicación móvil. No se consideraron variables como la edad, ubicación física, el sexo o la formación académica de los participantes. Ambos diplomados se desarrollan totalmente en línea, gracias al soporte de la plataforma de gestión del aprendizaje Moodle. Los estudiantes de ambos programas se encuentran en diferentes ciudades en Venezuela y su único vínculo es el aula virtual del programa y el grupo en la aplicación móvil WhatsApp.

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El diseño es no experimental, por cuanto la investigación se orienta hacia la observación del fenómeno tal como se presenta en su contexto, sin la manipulación deliberada de variables. El estudio se desarrolló en tres

fases claramente identificables: (1) Identificación del fenómeno y los sujetos involucrados; (2) Recolección de datos mediante diferentes técnicas e instrumentos; (3) Evaluación de los datos obtenidos mediante el análisis y discusión.

Fase 1: En esta primera fase se decidió estudiar las interacciones generadas en la aplicación móvil WhatsApp, entre los diferentes miembros de dos grupos pertenecientes a dos diplomados en línea del CIETE. Estos grupos están conformados por estudiantes y mediadores del centro.

Fase 2: Recolección de información mediante el uso de los registros provenientes de las interacciones generadas por los miembros de ambos grupos de discusión, tomados de los archivos extraídos de la aplicación móvil. Adicionalmente, se desarrolló una discusión con los profesores responsables de la mediación de los módulos de los diplomados, entrevistas usando la aplicación móvil WhatsApp con algunos estudiantes elegidos al azar y la aplicación de una encuesta a todos los estudiantes.

Fase 3: Evaluación de los datos obtenidos, mediante el análisis y discusión para describir en detalle el fenómeno en estudio.

### **3.2 Métodos y técnicas de recolección de información**

Durante todo el proceso de investigación se aprovechó las posibilidades que brinda la aplicación para la generación de un registro de todas las conversaciones del grupo en formato de texto, el cual fue evaluado con la intención de extraer información de valor para el análisis de las interacciones entre estudiantes y mediadores de los diplomados. Adicionalmente se utilizaron:

- Encuesta en formato digital, para conocer las impresiones, opiniones y comentarios de todos los miembros del grupo sobre el uso y oportunidades que ofrece la aplicación WhatsApp para apoyar el proceso de aprendizaje llevado a cabo dentro del diplomado.
- Entrevistas semi-estructuradas con el objetivo de corroborar y profundizar en las informaciones encontradas en los registros analizados y las encuestas aplicadas.



#### 4. Presentación de resultados y discusión

El presente estudio se ocupó de analizar las interacciones de los estudiantes de los diplomados en línea del CIETE en varios grupos de la aplicación móvil WhatsApp, con la intención de describir en detalle el fenómeno y proponer más adelante un protocolo de moderación y gestión que potencie el proceso de aprendizaje colaborativo. De acuerdo al diseño de la investigación, se evaluó el historial de las conversaciones sostenidas dentro de cada grupo elegido, con la intención de elaborar un instrumento adecuado que permitiese recoger las impresiones de los estudiantes sobre el uso de los grupos de discusión en la aplicación móvil WhatsApp. Posteriormente, se realizó una discusión abierta en línea mediante un grupo conformado por los mediadores responsables de la gestión de todos los módulos de ambos diplomados.

En la discusión sostenida con los mediadores de ambos diplomados sobre las interacciones con los estudiantes en cuanto a los contenidos y experiencias de aprendizaje, se pudo detectar que los grupos en WhatsApp fueron ampliamente usados para profundizar y/o complementar los contenidos de cada módulo mediante aportes significativos por parte de los mediadores en función de las preguntas realizadas por los estudiantes. Adicionalmente, varios estudiantes aportaron al grupo vínculos a recursos en la web que sirvieron para profundizar o ampliar las discusiones iniciadas en torno a los temas del diplomado.

Otro aspecto destacado en la discusión con los mediadores, fue el uso de los grupos para la resolución de dudas e inquietudes con respecto al desarrollo de las actividades de aprendizaje propuestas dentro del aula virtual. Estos espacios fueron utilizados para aclarar preguntas sobre el cómo, qué, cuando y donde realizar las actividades evaluadas de cada módulo, lo cual beneficio a los estudiantes en cuanto al cumplimiento de las tareas dentro de los lapsos previstos y un rendimiento académico elevado. Los mediadores consideraron importante mencionar, que en las interacciones que a diario se generaron entre estudiantes y mediadores dentro de los grupos en WhatsApp, se encontraron situaciones particulares en donde se aprovechó al máximo las bondades de la herramienta de comunicación mediante el uso de audio, imágenes y textos para explicar, profundizar en un tema o resolver una pregunta

planteada por alguno de los miembros del grupo. Lo anterior coincide con lo expuesto por Collazos, Guerrero & Vergara (2001), que describen al aprendizaje colaborativo como una situación en la cual ocurren formas particulares de interacción, que conllevan a mecanismos de aprendizaje.

Una propuesta ampliamente discutida y aceptada por todos los mediadores, fue la necesidad de establecer un horario para las interacciones, acompañado de un conjunto de normas y orientaciones para el adecuado uso y gestión de los grupos en WhatsApp, con la intención de fomentar la colaboración entre los estudiantes que los lleve al desarrollo de un aprendizaje basado en la socialización (como aprender) y en red (donde aprender).

## 5. Conclusiones

El análisis y evaluación de la información aportada por los participantes de los grupos de WhatsApp y las entrevistas realizadas a los profesores mediadores de los diplomados, nos llevó a las siguientes conclusiones sobre el estudio:

- De acuerdo a lo expresado por un amplio número de estudiantes, los grupos de discusión creados en WhatsApp son de amplia utilidad para el acompañamiento y apoyo de las actividades de enseñanza y aprendizaje en cursos en línea
- Los grupos en WhatsApp se pueden considerar como espacios colaborativos en donde se invita a los estudiantes a construir juntos, conjugando esfuerzos, talentos y competencias mediante una serie de transacciones con el objetivo de lograr la misma meta.
- El respeto mutuo a las contribuciones individuales de los miembros del grupo es sumamente importante para garantizar una adecuada interacción que permita el logro de los objetivos educativos y el aprendizaje colaborativo.
- WhatsApp nos ofrece a través de los grupos, posibilidades interesantes para la colaboración, tales como la interactividad continua, la ubicuidad, el sincronismo y el uso de formatos multimedia para compartir la información.
- El uso de grupos con fines educativos, requiere del establecimiento de normas para la gestión y moderación de las conversaciones, las cuales deben ser usadas para la regulación y

- control de los aspectos básicos de la interacción con la intención de que se cumpla el objetivo para el cual fue creado el grupo.
- Entre las normas propuestas para el uso de grupos en los diplomados del CIETE, vale la pena destacar: el horario sugerido para el envío de mensajes, el respeto a la privacidad de los compañeros, la regulación en el envío de recursos gráficos, el uso de un lenguaje claro y sencillo, evitar el uso de mayúsculas y la disposición de todos los miembros a participar, colaborar y apoyar a sus compañeros de curso.

## 6. Referencias

- Bere, A. (2013). Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology. *British Journal of Educational Technology*, 44(4), 544-561.
- Bouhnik, D., & Dshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231.
- Chipunza, P. R. C. (2013). Using mobile devices to leverage student access to collaboratively-generated resources: A case of WhatsApp instant messaging at a South African University. *International Conference on Advanced Information and Communication Technology for Education (ICAICTE 2013)*.
- Church, K., & de Oliveira, R. (2013). What's up with whatsapp? Comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS. *Proceedings of the 15th International Conference on Human-computer Interaction with Mobile Devices and Services* (pp. 352-361). ACM.
- Fainholc, Beatriz. (2009). *Diccionario práctico de tecnología educativa*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Fischer, Y. (2013). "The Facebook is dead – long live WhatsApp". De Marker. Recuperado de <http://www.themarker.com/technation/1.2126492>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Kemmis, S y Mc Taggart, R. (1988) Cómo planificar la investigación-acción. Barcelona : Laertes, D.L.
- López, D. (2000). Promover la regulación del comportamiento en tareas de aprendizaje cooperativo en línea a través de la evaluación. Ried v. 14: 1, 2011, pp 161-183
- Orellana, A. (1999). Aprendizaje Colaborativo. Recuperado de <http://www.equiposinergia.com/bol10-aprendizaje20colaborativo.php>
- Pérez, M. M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. Revista de Educación, 13(23). Recuperado de <http://goo.gl/g71LA8>
- Vázquez Cano, E., Sevillano García, M. L. y Fombona Cadavieco, J. (2016). Análisis del uso educativo y social de los dispositivos digitales en el contexto universitario panhispánico.
- UNESCO (2015). Directrices de la UNESCO para las políticas de aprendizaje móvil. Recuperado de <http://goo.gl/g1Vj3o>
- Zañartu, L. (2013) Aprendizaje colaborativo: una nueva forma de Diálogo Interpersonal y en Red. Colombia Aprende. Recuperado de: <https://goo.gl/Nx4vmn>