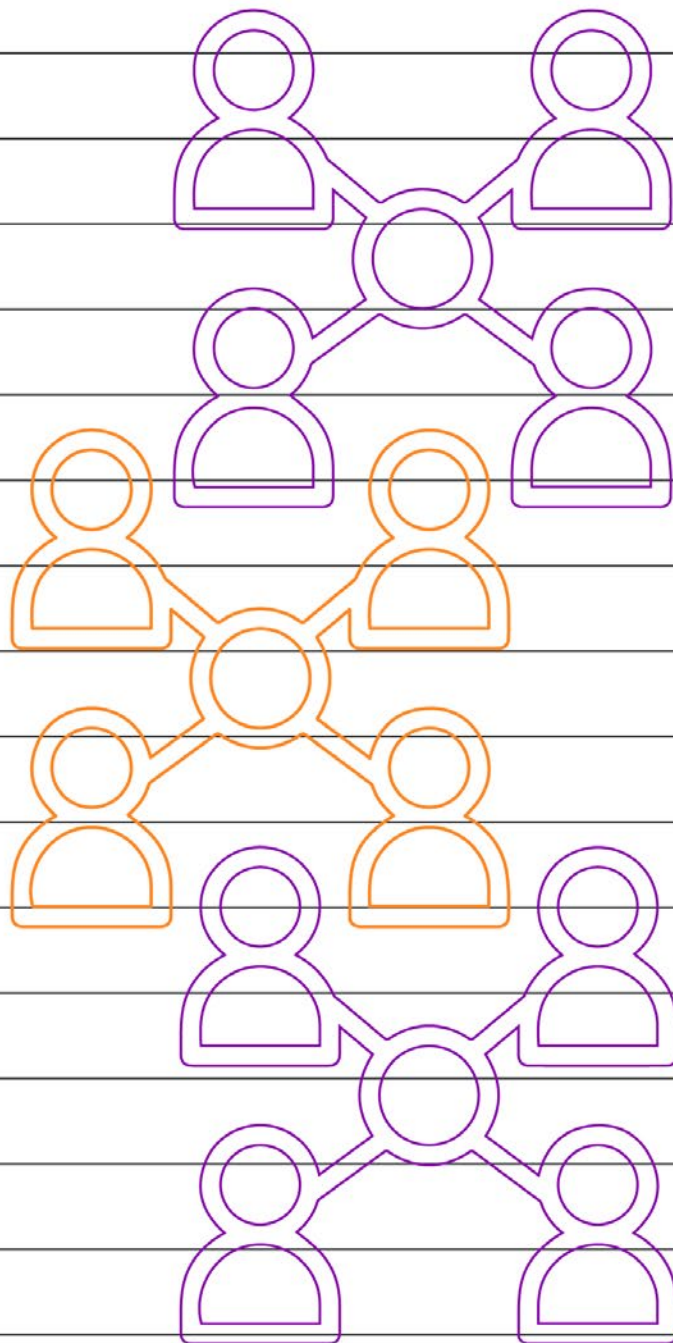


Capítulo 8:

WhatsApp, más que un medio de comunicación en la escuela



Para citar este capítulo: Pérez Ortega, Hugo Armando; Escárraga Vallejo, Sandra Lucía (2020). "Whatsapp: más que un medio de comunicación en la escuela". Ospina Ospina, Daniel Humberto; Álvarez Carvajal, José Nelson, (Eds). "*Experiencias de Innovación Educativa para la Virtualidad*", (pp. 302 - 326). Pereira. Editorial Universidad Católica.

DOI: <https://doi.org/10.31908/eucp.79.c729>

Capítulo 8

WhatsApp: más que un medio de comunicación en la escuela¹

*Hugo Armando Pérez Ortega*²
*Sandra Lucía Escárraga Vallejo*³

-
- 1 El presente capítulo es producto del trabajo de investigación educativa denominado: ***WhatsApp: más que un medio de comunicación en la escuela***, realizado para optar al título de Especialista en Edumática, de la Universidad Católica de Pereira, Cohorte XVII.
 - 2 Ingeniero de sistemas; Especialista en Edumática: Innovación Educativa Mediada por TIC de la Universidad Católica de Pereira. Contacto: hugo.perez@ucp.edu.co
 - 3 Magíster en Pedagogía y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Pereira. Tutora del Programa Todos a Aprender en la SEM de Pereira. Contacto: sandra.escarraga@ucp.edu.co

RESUMEN

El momento histórico de esta investigación coincidió con la declaratoria de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica causada por la pandemia del coronavirus (COVID-19) y, con ello, el desafío que significó para los docentes los procesos de enseñanza, teniendo en cuenta el poco o nulo acceso a redes de internet y equipos que permitieran a los estudiantes beneficiarse del aprendizaje basados en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El objetivo de este estudio consistió en establecer cuál era la contribución pedagógica de WhatsApp en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para ello, la investigación se desarrolló en dos fases principales, en la primera, se realizó una encuesta a diversos docentes, que buscó explorar cuáles eran las estrategias pedagógicas y metodológicas para el desarrollo del trabajo en la modalidad remota con los estudiantes y a través de qué medio lo hacían. En la segunda fase, se planteó una entrevista a los mismos actores, con el fin de profundizar en los usos pedagógicos del WhatsApp. Con todo esto, el investigador estableció una propuesta metodológica y pedagógica que permitió estructurar una guía para el aprendizaje remoto por medio de WhatsApp.

Palabras clave: WhatsApp, comunicación, pedagogía, TIC

INTRODUCCIÓN

La interacción entre docentes y estudiantes fue fundamental para desarrollar escenarios de aprendizaje propios de la educación preescolar, básica y media. Con esta premisa, dicha interacción se fundamentó en la comunicación recíproca, que permitió el establecimiento de objetivos en la búsqueda de ambientes de aprendizaje efectivos, que se utilizaran recursos y herramientas para el fortalecimiento de la práctica pedagógica; en el que las TIC cumplieran un rol sustancial de mediación y complemento.

Con lo anterior, en el presente estudio se abordó el *WhatsApp* como herramienta tecnológica principal para desplegar una propuesta metodológica y pedagógica que permitiera a los docentes establecer las pautas de interacción comunicativa para el desarrollo de sus procesos de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, se desarrolló el ejercicio investigativo a partir de un objetivo principal que indagó sobre cuál es la contribución pedagógica de *WhatsApp* en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Continuando con el recorrido de la investigación, se puso en marcha una encuesta a los docentes de educación preescolar, básica y media, de distintas instituciones educativas de la ciudad de Pereira, que pretendió indagar sobre cuál era la metodología utilizada para el desarrollo del ejercicio pedagógico con los estudiantes en la virtualidad o bajo la modalidad remota. De acuerdo con los resultados de la encuesta, donde *WhatsApp* se impuso como el medio de comunicación más efectivo para establecer la relación pedagógica con los estudiantes, se propuso una entrevista con *docentes de los mismos grados, cuya finalidad fue profundizar en los usos pedagógicos de WhatsApp*.

Con lo anterior, el investigador planteó una estrategia metodológica y pedagógica que permitió estructurar una guía para el aprendizaje remoto al servicio de los docentes. Como fuente de información principal, se tomaron los planteamientos del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para la elaboración de guías y, posteriormente fue adaptada para *WhatsApp*.

WhatsApp en intermediaciones metodológicas y pedagógicas

La necesidad de comunicarse es innata al ser humano. En tal sentido, Pascual (2010) precisa que “los investigadores de la sociedad sostienen que el éxito biológico de nuestra especie se debe a nuestra capacidad de relación y a que la comunicación desempeña un papel trascendental en dicha facultad” (p. 14). Así las cosas, en la actualidad, las diferentes plataformas tecnológicas como WhatsApp, “Facebook” o YouTube, que establecen procesos de comunicación, proporcionan herramientas al servicio de las necesidades de los seres humanos. El carácter esencial de la comunicación entre los seres humanos resalta los roles de las personas que intervienen en el acto comunicativo y pone en evidencia la necesidad de mejorar los procesos. En el sector educativo, dichas plataformas, brindan la oportunidad de mantener la comunicación y fortalecer las relaciones entre los docentes y la población estudiantil.

En una emergencia sanitaria como la que enfrentó el mundo para el periodo 2020-2021, fue preponderante utilizar los recursos disponibles para la enseñanza, tales como dispositivos electrónicos para la comunicación y plataformas tecnológicas que permitieran la conectividad de la forma más eficiente y eficaz posible, por esta razón, y después de evidenciar en la cotidianidad el uso masivo que está presentando una herramienta tecnológica como *WhatsApp* en diferentes contextos de la vida, se hizo necesario volcar la mirada hacia esta aplicación de mensajería instantánea y aprovechar las diversas funcionalidades que ofrece este recurso, de tal manera que se optimizara su uso en el entorno de la educación y, especialmente, en la modalidad de aprendizaje remoto.

En ese vertiginoso uso que se le viene dando a WhatsApp, una publicación *online* del periódico La República reveló que:

El Internet se ha convertido en una herramienta indispensable para el día a día de las personas, a tal punto que según el estudio “We are social”, realizado por Hootsuite, los colombianos navegan, en promedio, nueve horas y 10

minutos por esta red y además, utilizan casi cuatro horas de su día para revisar redes sociales. YouTube (98 %), "Facebook" (95 %) y WhatsApp (90 %) son las redes sociales más usadas por los colombianos según el estudio (Neira, 2020, párr. 1-2).

Dicho estudio ubica a *WhatsApp* como una de las redes más usadas por los colombianos para comunicarse, ocupando un espacio considerable en distintos ámbitos de la vida (social, familiar, comercial, cultural, educativo) y que favorece la interacción entre las personas que lo utilizan. Con lo anterior, surgió un interrogante que puso en cuestión el proceso investigativo, ¿cuál es la contribución pedagógica que ofrece WhatsApp en los procesos de enseñanza-aprendizaje? Teniendo en cuenta el uso de todas las características que la hacen atractiva entre la comunidad en general.

Es innegable que la incorporación de *WhatsApp* en la vida cotidiana ha impactado la forma en que los seres humanos se comunican, además, ofrece diversas utilidades con solo un servicio de datos o una conexión a *wifi*. En palabras de Payá (2014):

WhatsApp, permite el envío de un número ilimitado de mensajes de texto, imágenes, vídeos y mensajes de audio. Además, cuenta con un conjunto de recursos multimedia que interactúan entre sí, ofreciendo varias alternativas pedagógicas que coadyuvan a docentes y estudiantes en los procesos de enseñanza y aprendizaje. (p. 166)

Es así, como a través de *WhatsApp*, maestros y estudiantes crean una serie de conexiones sincrónicas y asincrónicas que potencializan el desarrollo y aprendizaje integral de los alumnos, generando un contexto de gestión y colaboración como herramienta de educación y aula virtual.

Construcción teórica

La aplicación de la tecnología en la educación ha buscado entenderse desde distintas teorías, por esta razón, se hizo necesario abordar conceptos fundamentales en el tema de la investigación ya planteada como: comunicación, comunicación educativa y TIC en la educación; lo que permitió ampliar la base teórica y fundamentar las diferentes perspectivas existentes en el campo de estudio. Por consiguiente, Laborda (2005) expresa:

La aparición de lo que en su momento se llamaron “Nuevas Tecnologías” en las últimas décadas del siglo XX ha sido la causa de la llamada “Revolución Digital”, revolución que, a diferencia de otras anteriores, ha conseguido que los cambios y las transformaciones derivados de lo que hoy se llaman “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (TIC), se hayan producido muy rápidamente en todos los ámbitos de la sociedad. (p. 4)

Las TIC han tenido un crecimiento exponencial en la última parte del siglo XX y principios del siglo XXI, a lo que se le ha llamado sociedad del conocimiento, la cual está inmersa en todos los aspectos de la vida (Unesco, 2013).

Desde hace algunos años, la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en diversos ámbitos de la sociedad, ha puesto sobre la mesa de discusión acerca de los beneficios de su incorporación en el ámbito educativo, bajo el esquema del conocimiento como proceso de transformación social en concordancia con los avances en innovación y educación.

A partir de la perspectiva de Baelo y Canton (2009) que expresan “las TIC son una relación social que facilita el proceso de información y comunicación en aras de construir y extender el conocimiento que satisfaga las necesidades de los integrantes de una determinada organización social” (p. 2). Se confirma la normalización del uso de las TIC en los progresos hacia una sociedad en constante transformación y, donde la información y la comunicación hacen parte de la sociedad del conocimiento permanente.

Asimismo, Unesco (2013) señala que “hablar de educación y TIC es más que hablar de equipos, computadoras, dispositivos y programas: es la oportunidad de reflexionar acerca de cómo se está pensando la educación y de qué manera los jóvenes y docentes aprenden y enseñan” (p. 17). Descartando modelos educativos del pasado y dando paso a una comunidad de aprendizaje reflexiva y cambiante.

De igual manera para Rangel y Martínez (2013) plantean:

En primer lugar, las TIC tienen el potencial de transformar los procesos enseñanza-aprendizaje de manera innovadora para apoyo de las formas tradicionales y no tradicionales. En diversos estudios, se ha demostrado que fomentan un modelo centrado en el estudiante, apoyan las estrategias de trabajo colaborativo y favorecen el desarrollo de proyectos de investigación, los cuales derivan en aprendizajes más reflexivos, profundos y participativos; asimismo, elevan el nivel de accesibilidad lo que favorece el aprendizaje a lo largo de la vida. (p. 6)

Con base en lo anterior, el uso de las TIC ofrece ventajas para la educación, como mayor y mejor aprovechamiento del tiempo, facilidad para realizar trabajo en equipo, más motivación e interés en el desarrollo de tareas. También, mejora la calidad y la pertinencia del aprendizaje dada la relación que se establece entre las TIC, el desarrollo de procesos de aprendizaje y el medio que rodea a estudiantes y profesores.

Comunicación

Según Chiavenato (2006), comunicación es “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p. 110).

Por su parte, García (1994), expresa: “Comunicación es un término tan rico en matices que nos interesa cuando impulsa la comprensión del significado en la mente de otras personas. Se manifiesta multifuncional: reveladora, significativa de acciones, interacciones y transacciones” (p. 45).

En ese mismo orden Galeano (1997), manifiesta:

Los procesos de comunicación son siempre parte de un sistema social: hay una interacción continua entre los miembros de un sistema social. La audiencia no es solamente receptores pasivos: hay un proceso de retroalimentación o *feedback* que hace que la comunicación humana sea una interacción. (p. 9)

Como se observa en los conceptos anteriores, la comunicación es fundamental en el ser humano, ya que permite transmitir las experiencias vividas generando aprendizaje por medio de la interrelación de las personas que participan del proceso comunicativo. Desde el inicio de la vida, la comunicación se constituye en el factor determinante para la transmisión y recepción de información y mensajes, convirtiendo al humano en un ser social por naturaleza.

En el siguiente apartado se define la comunicación educativa y se enuncian las distintas posturas de los autores relacionadas con el concepto, lo que permite ampliar los enfoques de la investigación y la aplicación en los diferentes modelos de enseñanza y aprendizaje.

Comunicación educativa

Según Ascencio y Gamboa (2020), comunicación educativa es:

Un proceso de interacción entre profesores, estudiantes y de estos entre sí y de la escuela con la comunidad, que tiene como finalidad crear un clima psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación de significados y sentidos que contribuyan al desarrollo de la personalidad de los participantes. (p. 74)

De igual forma para Prieto (1998), comunicación educativa es:

Una forma de acompañamiento a procesos sociales que tome en cuenta, no lo que inducimos a hacer a través de la comunicación, sino lo que logramos en aprendizajes en las relaciones presenciales o bien mediante las posibilidades ofrecidas por los medios tradicionales y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. (p. 330)

Se puede señalar, como lo expresa Prieto (1998) que comunicación educativa se refiere al acompañamiento que ofrece el docente al proceso de aprendizaje de los estudiantes, permitiendo con este incursionar en los aspectos sociales del mismo.

A continuación, Ascencio y Gamboa (2020) plantean las características de la comunicación educativa las cuales son:

Para ser considerada como efectiva, la comunicación educativa debe ser:

- 1. Motivadora.** El docente debe tener la capacidad de interesar e impulsar acciones en el alumno, despertando así el interés del aprendizaje.
- 2. Persuasiva.** El docente debe de poner en perspectiva la importancia y trascendencia de la información y la práctica que se esté transmitiendo, con el objetivo de que el estudiante desee profundizar y participar activamente en el desarrollo del tema.
- 3. Estructurante.** La comunicación debe de dirigir, impulsar y facilitar el crecimiento y desarrollo personal del alumno.
- 4. Adaptativa y generalizadora.** La comunicación educativa debe de posibilitar la vinculación del estudiante con el entorno que lo rodea.
- 5. Facilitadora.** La comunicación educativa es facilitadora cuando se adapta el contenido y el canal al receptor para tratar de que las condiciones de recepción del mensaje sean las mejores, por lo que la comunicación es más fluida y el mensaje puede ser transmitido como originalmente fue concebido. (p. 75)

Lo anterior confirma que la comunicación es un factor determinante entre docentes y estudiantes para generar, principalmente, intercambios de experiencias que contribuyan a los procesos de enseñanza y aprendizaje, por esta razón se hace necesario fomentar la utilización de herramientas tecnológicas como WhatsApp en la educación, consiguiendo con esto interacción al instante, envío de información en diferentes formatos, y por último, y no menos significativo, obtener beneficio pedagógico de la popularidad y del uso masivo de esta herramienta en la sociedad en general.

Marco conceptual: uso de las TIC en la educación

Cabrol y Severin, (2010) exponen en el documento BID educación argumentos sobre las TIC y su contribución a la educación en el presente y la proyección hacia el futuro:

El desarrollo actual de las TIC contribuye a facilitar enormemente el trabajo preciso de los docentes en torno a los aprendizajes de cada estudiante, mediante el desarrollo de herramientas y aplicaciones que fortalezcan este papel de gestor de procesos de aprendizaje en sus alumnos. El desafío clave, en esta línea, es justamente resolver la forma en que el conocimiento (de los estudiantes y sus resultados de aprendizaje) se conecta con nuevas estrategias y metodologías. De ahí que el rol de los docentes será necesariamente diferente, pero también diferentemente necesario: no hay espacio para el discurso que propone que ya no será necesaria la existencia misma de los profesores ni las escuelas. (p. 6)

En el mismo sentido Cabero (1994) expone:

El papel que las nuevas tecnologías pueden jugar en el aprendizaje se ha justificado también, por el número de sentidos que pueden estimular y la potencialidad de los mismos en la retención de la información. Diversos estudios, ya clásicos, han puesto de manifiesto cómo se recuerda el 10 % de

lo que se ve, el 20 % de lo que se oye, el 50 % de lo que se ve y oye, y el 80 % de lo que se ve, oye y hace, O dicho en otros términos, algunas de las nuevas tecnologías son perfectas para propiciar la retención de la información, como los multimedios, que combinan diferentes sistemas simbólicos, y los interactivos, donde el alumno además de recibir la información por diferentes códigos tiene que realizar actividades. (p. 24)

De igual forma, se señala que las características de las TIC son:

Inmaterialidad: su materia prima es la información en cuanto a su generación y procesamiento, así se permite el acceso de grandes masas de datos en cortos períodos de tiempo, presentándola por diferentes tipos de códigos lingüísticos y su transmisión a lugares lejanos.

Interactividad: permite una relación sujeto-maquina adaptada a las características de los usuarios.

Instantaneidad: facilita que se rompan las barreras temporales y espaciales de las naciones y las culturas.

Innovación: persigue la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras, elevando los parámetros de calidad en imagen y sonido.

Digitalización de la imagen y sonido: lo que facilita su manipulación y distribución con parámetros más elevados de calidad y a costos menores de distribución, centrada más en los procesos que en los productos.

Automatización e interconexión: pueden funcionar independientemente, su combinación permite ampliar sus posibilidades, así como su alcance.

Diversidad: las tecnologías que giran en torno a algunas de las características anteriormente señaladas y por la diversidad de funciones que pueden desempeñar. (p. 5)

Las características de las TIC abordan aspectos que proporcionan los matices propios de las transformaciones sociales y, el investigador logró hacer una transposición a la esfera de la educación. Es entonces, como las relaciones

propias de la educación entre los docentes y estudiantes permiten evidenciar la necesidad de apostarle a dichos aspectos, enfocados a proyectar el acto educativo en condiciones de oportunidad y eficiencia.

De modo que la interactividad cumple un papel integrador que permite establecer relaciones de apoyo entre estudiantes y docentes. La instantaneidad acerca el momento educativo y se enfoca en la oportunidad del envío y recepción de información. La innovación invita a desarrollar formas variadas de acceder al conocimiento y proponer formas significativas de enseñar y de aprender. Y por último, a través de la incorporación de diversos recursos, se pueden atender las diferentes formas de aprender.

De ahí que las TIC y la educación tengan una relación directa de mutua conveniencia, por eso es necesario implementar en la escuela métodos que permitan integrar pedagógicamente la tecnología al ámbito educativo, de forma tal que potencie el proceso de enseñanza y aprendizaje, haciendo énfasis especialmente en generar valor a los contenidos que se imparten en el aula de clase.

Así pues, las TIC permiten a los docentes hacer uso de diferentes formatos multimediales, lo que facilita llegar al alumno de diferentes formas; de este modo, se aprovecha de manera particular el aprendizaje de cada uno de los estudiantes. También, las actuales circunstancias de confinamiento han revolucionado el papel de los profesores frente a los procesos de enseñanza, involucrándolos en el contexto de sus estudiantes, lo que hace necesario incursionar en nuevas dinámicas comunicativas que permitan fortalecer el vínculo entre docente y alumno.

Dichas particularidades y proyecciones en educación contrastan con las necesidades propias de las comunidades educativas y ambientes de educación en modalidad remota y la brecha digital, pues no todos los estudiantes tienen acceso a internet y existe una notable escasez de dispositivos electrónicos a su servicio.

Por su parte, *WhatsApp* se abre espacio entre los formatos de mensajería instantánea. Su carácter de inmediatez la convierte en una herramienta con unas características técnicas y educativas apropiadas para emprender procesos de aprendizaje en contextos de educación remota, respondiendo a la brecha digital evidente en distintas comunidades educativas. De acuerdo con (Lantarón, 2018):

Entre las características técnicas de *WhatsApp* se encuentran: sencillez de uso, bajo costo, posibilidades de comunicación individual o en grupo, posibilidad de enviar contenidos en diferentes formatos (texto, audio, vídeo, enlaces a páginas web o códigos QR), rapidez para ofrecer *feedback* en la comunicación, mantiene cierta privacidad del usuario, utilización en cualquier momento y lugar.

En el ámbito de la educación, *WhatsApp*, también proporciona un aporte significativo con las siguientes características: el factor social, crea comunidad y da sentido de pertenencia al grupo. Cohesiona al grupo. Permite compartir aspectos culturales. Favorece la cooperación entre estudiantes. Mejora la relación entre profesor y alumno. Se establece una relación más personalizada con el profesor, por tanto, personaliza el aprendizaje. Motivación del alumnado para aprender, al mantener una actitud positiva hacia el uso educativo del *WhatsApp*. Promueve la participación, incluso del alumnado más retraído o tímido. Amplía las posibilidades creativas para los estudiantes. Promueve la lectura de textos científicos. Accesibilidad a materiales formativos en varios formatos. Posibilita dejar mini clases grabadas oralmente. Abre un canal para exponer y expresar ideas. Posibilita la evaluación diagnóstica sobre los conocimientos de los alumnos. Desarrolla la expresión y comunicación escrita. Promueve el aprendizaje, la ayuda y el apoyo académico entre compañeros. Se convierte en una plataforma de anuncios sobre cuestiones educativas que afectan a los estudiantes. Permite recordar aspectos organizativos. Disponibilidad del docente para corregir o aclarar las dudas de forma rápida. Aprendizaje en cualquier momento y lugar, más allá del aula formal, Posibilidad de corrección de los errores

casi inmediatamente. Se consultan más dudas. Proporción de seguridad al favorecer el *feedback* rápido. Genera confianza en el alumnado. Mejora del rendimiento académico. (p. 128)

La comunicación a través de WhatsApp propició una interacción ampliada que reunió a varios actores en torno al aprendizaje de los estudiantes. Las familias, en la mayoría de los casos, se involucraron en los procesos de enseñanza y aprendizaje, especialmente en los grados inferiores; permitiendo un acompañamiento pedagógico más reflexivo y un reconocimiento de habilidades y oportunidades de mejora en torno a los procesos educativos.

Aspectos metodológicos

La presente investigación aplicada, según su propósito, buscó aplicar estrategias para optimizar la reciprocidad pedagógica y metodológica entre docentes y estudiantes. La naturaleza de los datos tuvo un carácter mixto que permitió recoger, analizar y valorar la comunicación entre los agentes protagonistas del acto educativo a través de *WhatsApp*.

La primera técnica utilizada para recolectar la información fue una encuesta realizada a 27 docentes de diferentes instituciones educativas oficiales del municipio de Pereira, que tuvo como objetivo determinar qué herramienta de comunicación utilizan y qué uso le ha dado a la misma durante las clases que imparte.

Resultados obtenidos

Como resultado arrojó que el 59,3 % de los encuestados utilizan WhatsApp como el medio de comunicación más efectivo para relacionarse con sus estudiantes. De igual manera, se encontró que, el 92,6 % de quienes respondieron, utilizan todos los formatos disponibles (audio, imágenes, texto, video) para interactuar con sus estudiantes. El 61,5 % calificó el trabajo remoto con sus estudiantes como difícil y el 65,4 % manifestó que dedica 7 horas o más al trabajo remoto con los alumnos.

Tomando como base los resultados anteriores, se realizaron cuatro entrevistas a docentes de distintos niveles y áreas de desempeño: transición, primaria, secundaria y media. El objetivo fue indagar sobre el uso que le da a *WhatsApp* para orientar sus áreas a cargo. Los resultados más destacados y transversales a todos, son los siguientes:

- *WhatsApp* es un medio de comunicación efectivo cuando existen dificultades de conectividad.
- Todos los docentes entrevistados manifestaron que la principal razón en la elección de *WhatsApp* como medio de comunicación, es la facilidad que tiene de uso con la limitación de conectividad existente en el entorno escolar.
- *WhatsApp* puede ser utilizado de múltiples maneras según las necesidades de aprendizaje del estudiante. Los docentes entrevistados manifestaron que *WhatsApp* les permite utilizar las características propias de la aplicación, como por ejemplo, audio para contar un micro relato, o un video para mostrar la evolución de un proceso determinado.

Se concluye que *WhatsApp*, más que un medio de comunicación es un conjunto de interacción de herramientas, es decir, este instrumento permite la amalgama de los formatos (audio, video, texto), logrando con ello facilitar la interactividad entre los actores, en este caso entre docentes y estudiantes, permitiendo que el mensaje llegue de manera precisa y eficaz de acuerdo con las características del grupo de estudiantes.

Teniendo en cuenta el análisis de los datos e interpretación de resultados objeto de la presente investigación, se ofrece al lector, a manera de alternativa metodológica y pedagógica de fácil comprensión para el autoaprendizaje, un video tutorial que cumple con dos objetivos principales: uno, ofrecer información y orientación técnica sobre el uso de la herramienta TIC (*WhatsApp*), y dos, orientar hacia la construcción de una guía de aprendizaje como posibilidad pedagógica en la educación remota. El desarrollo del video tutorial consta de las siguientes características:

- **Uso y utilidad de *WhatsApp*.** Se realiza un esbozo por la historia de *WhatsApp*, brindando los elementos conceptuales necesarios para la utilización de la herramienta y sus posibilidades de uso en la educación.
- ***WhatsApp Web*.** Recorrido por el concepto de *WhatsApp Web* como uno de los elementos principales de la herramienta TIC, ventajas de la instalación y utilización del mismo y los pasos a seguir para aprovechar sus bondades multimediales desde el computador.
- **Guía de aprendizaje.** A manera de aporte pedagógico, se realiza el reconocimiento del valor que tiene la guía de aprendizaje como instrumento que ayuda a gestionar las interacciones entre docentes y estudiantes y a mediar el uso de los recursos para la educación remota.

Se identifican los elementos que caracterizan la guía de aprendizaje como gestora de las interacciones entre docentes y estudiantes, y mediadora de recursos.

Seguidamente, se orienta sobre los puntos básicos para la construcción de una guía de aprendizaje en la educación remota, con un ejemplo de uso y utilizando *WhatsApp Web*. La estructuración propuesta para dicha guía de aprendizaje puede ser adaptada a cualquier tipo de clase. A continuación, se describen los pasos de acuerdo con la visión del Ministerio de Educación Nacional:

Primero, exploración. “Se motiva a los estudiantes hacia un nuevo aprendizaje, reconociendo sus saberes previos y la importancia y necesidad de dicho aprendizaje” (MEN, 2017, p. 25).

Segundo, estructuración. “El docente realiza la conceptualización, introducción de vocabulario y de nuevos procesos, haciendo enseñanza explícita y modelación en relación con el objetivo de aprendizaje” (MEN, 2017, p. 25).

Tercero, práctica. “El docente plantea acciones de aprendizaje que permitan el uso de recursos didácticos como los materiales educativos, con el fin de alcanzar las metas de aprendizaje. Las actividades buscan relacionar las metas de aprendizaje

con el contexto en el que se encuentran los estudiantes. Para lograrlo, el docente plantea actividades individuales y grupales” (MEN, 2017, p. 25).

Cuarto, transferencia. “El docente planea cómo los estudiantes van a socializar y transferir lo comprendido durante la actividad con el fin de constatar si se logró la meta de aprendizaje” (MEN, 2017, p. 26).

Quinto, valoración. “Cierre del proceso de aprendizaje que desarrolló generando reflexiones y acciones que permitan responder con los estudiantes a las preguntas: ¿Qué se logró? ¿Logramos la meta de aprendizaje? ¿Qué dificultades tuvimos? ¿Qué podríamos mejorar?” (MEN, 2017, p. 26).

Discusión

A continuación, se presenta una tabla que contiene el análisis de los resultados de acuerdo con las categorías de análisis, la entrevista realizada a los docentes y la revisión de la literatura. Para tal fin, los docentes se identificaron de la siguiente manera: Docente de preescolar = D1, Docente de primaria = D2, Docente de secundaria básica = D3 y Docente de secundaria media = D4.

Tabla 1. Análisis y discusión de resultados.

Categoría	Entrevista (fragmentos de acuerdo con las categorías y problema de investigación)	Análisis de datos según revisión de la literatura
Comunicación (interacción)	Según el D1, D2, D3 y D4: “por medio del WhatsApp hay una interacción más profunda entre el docente y el estudiante”	Teniendo en cuenta la postura del autor, Mowshowitz (2010), la enseñanza se vuelve más flexible y experimental y más explícita mediante la interacción; por lo tanto, se puede evidenciar que el uso de WhatsApp en todos los niveles académicos permitió la enseñanza de una manera flexible, fomentada por la interacción constante entre el docente y el alumno.

Comunicación (retroalimentación)	De acuerdo con lo manifestado por D3: “usted tiene que buscar estrategias que permitan que las herramientas que se tienen, en este caso WhatsApp, puedan ser usadas, y con la retroalimentación, se pueden corregir las inconsistencias presentadas en un principio por parte del estudiante.	Hattie y Timperley (2007), consideran que la retroalimentación tiene una influencia muy poderosa para el aprendizaje, por lo tanto se concluye que la retroalimentación que se hace en este caso vía WhatsApp es fundamental para lograr un aprendizaje significativo, ya que permite corregir los errores que se pudieran haber dado durante el proceso de la actividad
Comunicación educativa (Acompañamiento Educativo)	Según lo expresado por D3: “WhatsApp ha permitido hacer seguimiento a los procesos de cada estudiante, ya que cuento con el historial de cada una de las comunicaciones por alumno y de esta manera puedo saber qué tiene pendiente por entregar o cuál ha sido su proceso”	Según Mendia (2013), el acompañante como educador (o el educador como acompañante) es una persona adulta que contribuye con sus competencias y bagaje experiencial al itinerario de crecimiento personal y social de las personas y grupos en el proceso educativo, se puede evidenciar que una herramienta como WhatsApp contribuye al acompañamiento por parte del docente debido que todas las conversaciones y entrega de evidencias quedan registradas en la aplicación con la posibilidad de ubicarlas fácilmente.
Comunicación educativa (Conocimiento del entorno del estudiante)	De acuerdo con lo manifestado por D1: “porque el rol de la familia ha jugado un papel importante en la virtualidad. Por medio de WhatsApp hacen tareas juntas y aprenden a comprender a las otras personas, a entender el porqué de la situación, como a tomar una decisión, a tomar una actitud diferente a lo que se vivía en su cotidianidad y sobre todo a disfrutar de sus padres. En este tiempo se ha fortalecido la relación de estudiantes y padres, para las alumnas ha sido un premio mayor tener a sus padres ahí.	Para Piaget (1978), el sujeto aprende por un proceso de maduración individual, a través de sus propias acciones y en interacción con la realidad, por lo anterior, WhatsApp contribuyó al conocimiento por parte de los docentes del entorno de los estudiantes, logrando de esta manera focalizar sus necesidades de aprendizaje, en la realidad existente en un determinado momento.

<p>Uso de las TIC en la educación</p>	<p>Según D1, D2 y D3: “WhatsApp es la herramienta primordial desde el inicio de la pandemia, más que educación virtual es educación en casa, es la aplicación que permite tener acceso a la mayoría de las personas, permite una comunicación más rápida más dinámica, WhatsApp ha sido la mejor aplicación que he encontrado, trabajamos en una educación a distancia sin conectividad. WhatsApp es económica”</p>	<p>Como señalan Merelo y Tricas (2012), son los docentes los que tienen que ir a las herramientas y ámbitos que ya usan los alumnos, no tratar de crear nuevos ámbitos que, en general, suelen fracasar, por consiguiente, se demuestra que los docentes actores de la investigación desde preescolar y la secundaria básica se adaptaron a un ámbito ya existente, como lo expresa el autor, y transformaron sus prácticas pedagógicas, adaptándolas a las necesidades del momento. Por consiguiente, se puede concluir que los docentes entrevistados de primaria y básica secundaria hicieron uso de WhatsApp de forma pedagógica, ya que planificaron su utilización y acondicionaron la herramienta de acuerdo con las necesidades de aprendizaje de los alumnos.</p>
---------------------------------------	---	--

<p>Uso de las TIC en la educación</p> <p>(Uso pedagógico el <i>WhatsApp</i>)</p>	<p>D2 y D3 manifestaron: “WhatsApp ha permitido todo, es el medio más importante, nosotros que hacemos trabajamos en Word, armamos unos cuadros de trabajo, dos actividades por día, una vez armamos los cuadros con la temática, videos, actividades, lecturas, muy transversal, entonces nos reunimos los docentes y lo sometemos a un proceso de evaluación, una vez se aprueba los guardamos en PDF y los convertimos en JPG, para que quede una imagen que quede llamativa, se trabajó la huerta, se trabajó en apoyo en labores del hogar. Todo lo anterior se ha hecho vía WhatsApp, la comunicación con los padres”. Asimismo, D3 expresó: “Primero se establece un derrotero, en la institución donde trabajo se realiza una actividad semanal, cada semana debe cumplir con un trabajo, se está distribuido por días, yo soy de ciencias naturales y me corresponde los días lunes, es el día de entrega, hay un formato establecido donde se indica qué es la actividad y cómo se desarrolla, cómo se debe entregar, los lunes yo montaba la actividad pero siempre iba acompañada de un video que yo grababa explicando en detalle toda la actividad propuesta, yo entregaba las notas por medio de emoticones.</p>	<p>Como lo expresa Peseo (2016), no debemos olvidar que es necesario planificar y organizar su uso como herramienta educativa (refiriéndose a WhatsApp), dado que su rapidez en la divulgación de información puede llevar a dispersiones como consecuencias negativas de aprendizaje.</p>
--	---	--

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

En condiciones normales de tiempo, modo y lugar, el acto educativo se da en la presencialidad, los docentes y los estudiantes se comunican en el salón de clases y, en muy pocas ocasiones, por fuera de él; sin embargo, la situación de pandemia surgida a finales de la segunda década del siglo XXI, aunado a la educación remota, propició un espacio de interacción por múltiples vías, teniendo como principal medio de comunicación WhatsApp, debido a la facilidad de su uso y, principalmente, a que los estudiantes y sus familias ya se encontraban habituados a dicha herramienta, facilitando con ello la interacción entre profesores, alumnos y su relación con el entorno.

Se evidenció que una herramienta TIC como *WhatsApp* contribuye positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que permite integrar en un solo elemento los diversos medios de representación de la información como son: video, texto y audio; logrando con ello, estimular los diferentes sentidos, teniendo en cuenta que cada estudiante procesa y asimila la información para el aprendizaje de una manera diferente.

Una herramienta como *WhatsApp* permite un sinnúmero de usos pedagógicos, ya que contiene todos los elementos técnicos que facilitan la interacción entre el docente y el estudiante. Lo que se plantea es crear contenido adaptándolo a este instrumento, como es el caso de una guía de aprendizaje que permita potenciar las ventajas existentes en este medio de conexión.

WhatsApp ha revolucionado la manera de comunicación de las personas, llevándonos a un nivel de interacción que ha permitido mejorar considerablemente la manera de relacionarnos con los demás. De la misma forma ha impactado en la escuela, proporcionando elementos integradores propicios para generar procesos pedagógicos entre los docentes, estudiantes y su entorno, permitiendo concluir que WhatsApp es más que un medio de comunicación en la escuela.

Se recomienda, para futuras investigaciones, profundizar sobre el uso que ha tenido WhatsApp entre la comunidad educativa y cómo su apropiación ha contribuido a mejorar o no en el desempeño escolar. También, es posible que en estudios posteriores aborden el tema, aplicando la guía de aprendizaje propuesta en el actual, como estrategia didáctica y utilizando instrumentos distintos para verificar su efectividad.

REFERENCIAS

- Ascencio, E. & Gamboa, M. A. C. (2020). La comunicación educativa y el uso de las Tics Educational communication and the use of TIC. In *IV Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria CIIM 2019 educación, negocios, innovación y tecnología*.
- Baelo, R. y Cantón, I. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana de Educación, 50(7), 1-12*. <http://rieoei.org/3034.htm>
Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Cabero, J. (1994). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. *Comunicar, 2(3), 14-25*.
- Cabrol, M., & Severin, E. (2010). TICs en educación: una innovación disruptiva. *Aportes, 2, 1-2*.
- Castro, S., Guzmán, B. & Casado, D. (2007). Las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Laurus, 13(23), 213-234*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- De Miguel Pascual, R. (2010). *Fundamentos de la comunicación humana*. Editorial Club Universitario.
- Galeano, E. C. (1997). *Modelos de comunicación*. Macchi.

- García, M. G. (1994). La comunicación en la escuela. *Tendencias Pedagógicas*, 1, 39-52. <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/tp1995.1.003>
- García-Pérez, Á., & Mendía, R. (2015). Acompañamiento educativo: el rol del educador en aprendizaje y servicio solidario. *Profesorado. Revista de Currículum Y Formación de Profesorado*, 19(1), 42-58.
- Hattie, J. & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112. DOI: 10.3102/003465430298487
- Lantarón, B. S. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de investigación en educación*, 16(2), 121-135.
- Martín-Laborda, R. (2005). Las nuevas tecnologías en la educación. *Fundación AUNA*.
- Merelo, J. y Tricas, F. (2012). La irresistible ascensión de WhatsApp. *ReVisión*, , 6(2), 3-4
- Ministerio de Educación Nacional. (2017). *Guía de fortalecimiento curricular*. Legis S.A.
- Mowshowitz, A. (2010). On the market value of information commodities I. The nature of information and information commodities. *Journal of the Asis*, , 43(3), 225-232
- Neira, L. (11 de marzo de 2020). Un colombiano pasa nueve horas al día en internet y casi cuatro en redes sociales. *La República*. <https://www.larepublica.co/>
- Payá, A. M. (2014). El WhatsApp como complemento de aprendizaje en la clase de E/LE. *Foro de Profesores de E/LE*.
- Pessoa, A.R., Taboada, A.P. y Jansiski, L. (2016). Use of the application WhatsApp by dental students from Sao Paulo, Brazil. *Revista Cubana de información en Ciencias de la Salud*, 27(4), 503-514.
- Piaget, J. (1978). *La representación del mundo en el niño*. Morata.

Prieto Castillo, D. (1998). Comunicación educativa en el contexto latinoamericano. *Psychosocial Intervention*. 7(3), 329-345

Rangel E., y Martínez J. (2013). Educación con TIC para la sociedad del conocimiento. *Revista Digital Universitaria*, 14(2), s/p. <http://www.revista.unam.mx/vol.14/num2/art16/index.html>.

Unesco. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en Educación en América Latina y el Caribe*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticesp.pdf>