

## **“WHATSAPPEANDO” EN EL AULA: MENSAJERÍA INSTANTÁNEA PARA LA SOCIALIZACIÓN DE CONTENIDOS DIDÁCTICOS**

### **"WHATSAPPING" IN THE CLASSROOM: INSTANT MESSAGING FOR THE SOCIALIZATION OF EDUCATIONAL CONTENT**

Karol Ramírez Chinchilla<sup>1</sup>  
Amaira González Alburquerque<sup>2</sup>  
Jeremías Willmore Matrivier<sup>3</sup>

**Recibido:** 2023-03-11 / **Revisado:** 2023-04-20 / **Aceptado:** 2023-05-15 / **Publicado:** 2023-07-01

**Forma sugerida de citar:** Ramírez-Chinchilla, K., González-Alburquerque, A. y Willmore-Matrivier, J. (2023). "Whatsappeando" en el aula: Mensajería instantánea para la socialización de contenidos didácticos. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. 7(15). 48-59. <https://doi.org/10.53877/rc.7.15.2023070106>

#### **RESUMEN**

Las plataformas de mensajería instantánea demostraron la versatilidad para ser implementadas en ámbitos distintos a los círculos sociales donde tuvieron predominancia en sus inicios. Cuando los sistemas educativos se pusieron a prueba ante el COVID-19, se apoyaron de herramientas para garantizar la docencia, siendo utilizado el WhatsApp como una de las redes sociales con alta usabilidad. Este artículo busca conocer los usos y aplicaciones pedagógicas de esta herramienta para complementar la interacción entre estudiantes y docentes, implementando un guion específico de 8 minutos, con contenidos y recursos sobre contextos históricos-educativos de la época contemporánea, en una clase doctoral con 24 participantes, reunidos en TEAMS cada semana. La metodología incluyó la búsqueda de contenidos de las temáticas para abordar en clase y un guion. Finalmente, fueron puestos en acción los pasos de la guía, quedando en una etapa final la recogida de datos de las impresiones de los participantes. Se concluye que WhatsApp tiene potencial en el aula, pero con diseños instruccionales bien establecidos, que consideren tiempos de atención, recursos audiovisuales y pertinencia del mensaje. Esta dinámica debe acompañarse de normas de convivencia claras para que los grupos habilitados con fines educativos, cumplan con el objetivo de fortalecer la enseñanza-aprendizaje.

**Palabras clave:** educación masiva, comunicación de masas, educación sobre medios de comunicación, tecnología educacional, educación a distancia, educación programada, COVID-19.

<sup>1</sup> Doctoranda en Ciencias de la Educación. Universidad Católica del Cibao. República Dominicana. [20214018@miucateci.edu.do](mailto:20214018@miucateci.edu.do) / <https://orcid.org/0000-0002-3167-3342>

<sup>2</sup> Doctoranda en Ciencias de la Educación. Universidad Católica del Cibao. República Dominicana. [20204086@miucateci.edu.do](mailto:20204086@miucateci.edu.do) / <https://orcid.org/0000-0002-5814-7131>

<sup>3</sup> Doctorando en Ciencias de la Educación. Universidad Católica del Cibao. República Dominicana. [20214019@miucateci.edu.do](mailto:20214019@miucateci.edu.do) / <https://orcid.org/0000-0002-2759-2830>

## ABSTRACT

Instant messaging platforms demonstrated the versatility to be implemented in areas other than the social circles where they predominated in the beginning. When the educational systems were tested against COVID-19, they relied on tools to guarantee teaching, WhatsApp being used as one of the social networks with high usability. This article seeks to know the pedagogical uses and applications of this tool to complement the interaction between students and teachers, implementing a specific 8-minute script, with content and resources on historical-educational contexts of contemporary times, in a doctoral class with 24 participants, meeting in TEAMS every week. The methodology included the search for content of the themes to be addressed in class and a script. Finally, the steps of the guide were put into action, leaving the collection of data from the impressions of the participants in a final stage. It is concluded that WhatsApp has potential in the classroom, but with well-established instructional designs that consider attention times, audiovisual resources, and relevance of the message. This dynamic must be accompanied by clear rules of coexistence so that the groups authorized for educational purposes meet the objective of strengthening teaching-learning.

**Keywords:** mass education, mass communication, media education, educational technology, distance education, programmed education, COVID-19.

## INTRODUCCIÓN

Desde su surgimiento, se ha debatido sobre las posibilidades reales que ofrecen las redes sociales para ser integradas de manera efectiva en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, se ha profundizado sobre las diversas estrategias que los docentes podrían implementar para lograr los objetivos pedagógicos que plantea cada oferta académica, máxime si dichas ofertas son en la modalidad a distancia y/o virtual. Hoy, queda de manifiesto que las posibilidades estarán dadas en la misma medida en que los docentes cuenten con las competencias digitales básicas apropiadas para el manejo de las TIC y, al mismo tiempo, que cuenten con la motivación y decisión de aceptar el rol que supone ser un docente de este siglo.

Esta investigación tiene como objetivo conocer los usos y aplicaciones pedagógicas de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp para complementar el proceso de interacción entre estudiantes y docentes. Se logró evidenciar los múltiples usos que los docentes pueden aplicar tanto en clases de aula presencial como virtual, aunque para efectos de este estudio, la experiencia fue aplicada en un curso virtual.

## Fundamentación teórica

En esta investigación se analizaron los conceptos más importantes del problema planteado, que permitieron comprender su realidad y determinar el impacto que generan en la economía de los asalariados ecuatorianos en relación de dependencia, tales como:

En un contexto social marcado por la consolidada era de la información, la “covidianidad” y la innovación en ambientes educativos, así como los usos y consumos de las tecnologías evidencian cambios importantes en cuanto a las gratificaciones que analizaban desde la década del 60 autores como Elihu Katz, Jay G. Blumler y Michael Gurevitch, frente a la comunicación de masas, un concepto luego acuñado para explicar las apropiaciones que realizan las personas para usar determinados productos y herramientas que potencian la comunicación.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se convirtieron en una combinación de las Tecnologías de la Comunicación (TC), como la radio, la televisión y la telefonía, y las Tecnologías de la Información (TI), que se centran en la digitalización de los contenidos y la información mediante las nuevas tecnologías. Su uso en los contextos académicos y escolares han aumentado a lo largo de los últimos 10 años, sobre todo en aquellos países y sociedades que poseen planes de estudio más alternativos e innovadores,

pero en los últimos dos años, ante la pandemia generada por el COVID-19, ha experimentado una revolución y transformación de todo el sistema educativo.

El COVID-19 "influyó en la educación, más que en los procesos de enseñanza" (Núñez-Naranjo, 2021, p. 66), ya que su impacto provocó cambios vertiginosos en el sistema educativo, en el que, para continuar con la docencia, las instituciones de educación superior tuvieron que modificar sus procesos educativos y hacer uso de nuevos medios para llegar hasta sus comunidades estudiantil, prueba de ello, las redes sociales.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) orienta el quehacer internacional frente al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS4), que comparte los conocimientos respecto de las diversas formas en que la tecnología puede facilitar el acceso universal a la educación, reducir las diferencias en el aprendizaje, apoyar el desarrollo de los docentes, mejorar la calidad y la pertinencia del aprendizaje, reforzar la integración y perfeccionar la gestión y administración de la educación.

Para integrar eficazmente las TIC en la enseñanza y el aprendizaje, la UNESCO (2021) precisa una redefinición de la función de los docentes en la planificación y aplicación de esas tecnologías, a fin de cambiar y mejorar el aprendizaje. Para ello, propone un marco de competencias para docentes, que destacan la función que puede desempeñar la tecnología apoyado en seis grandes aspectos prioritarios de la labor pedagógica, entre ellas la comprensión del papel de las TIC en la educación; currículo y evaluación; pedagogía; aplicación de competencias digitales; organización y administración, y aprendizaje profesional de los docentes.

Si bien es cierto que gran cantidad de instituciones educativas pueden ofrecer con relativa eficiencia sus cursos, en la modalidad a distancia o virtual, no menos cierto es que para llegar al estado actual, grandes cambios han debido sucederse. La integración de la tecnología base del hardware y el software, y los avances en el ámbito de las telecomunicaciones y el Internet, han permitido a las personas aprovechar las bondades que hoy brindan las TIC.

Como elementos clave en el proceso de enseñanza - aprendizaje en la modalidad virtual, Cardona (2002) plantea el ritmo de aprendizaje del estudiante y la orientación individualizada por parte del docente, cuyo rol se fundamenta en la gestión, orientación y generación de interés por parte de los estudiantes, promoviendo el establecimiento efectivo de la interacción entre quienes enseñan y quienes aprenden.

Vistas sus funciones en la educación a distancia y virtual, el docente debe ofrecer las herramientas necesarias al estudiante para que se apropie de los procesos que involucran su aprendizaje, así como la transferencia del mismo; mientras los participantes pasan de ejercer un papel inactivo a uno activo en la medida en que avanzan en su proceso de aprendizaje, con las competencias idóneas para desarrollar un aprendizaje autodirigido, pues logran administrar sus ritmos, tiempos, calidad y cantidad en el proceso de aprendizaje, de forma autónoma (Narváez y Prada, 2016).

En la comunicación digital, la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp ha permitido el intercambio de mensajes mediante texto, voz y recursos multimedia, fortaleciendo procesos de socialización e interrelación entre dos o más personas de manera simultánea, en un contexto apoyado fuertemente por las TIC.

El WhatsApp fue lanzado de manera oficial y gratuita en febrero de 2009, para smartphone o teléfonos inteligentes, siendo posible, posteriormente, su uso web de escritorio para ordenadores. Actualmente, la app tiene versiones para Android, iPhone, Mac, Windows Phone y Windows de escritorio (para la versión 8 o superior, de 32 o 64 bits).

Sus usos y consumos giraron en sus primeros años en la comunicación, enmarcado bajo su nombre mismo: ¿What's up? lo que quiere decir ¿Qué pasa? Luego, su plataforma fue puente para la divulgación de información, procesos profesionales y laborales, así como para dinámicas propias de procesos de enseñanza-aprendizaje, bajo el contexto del COVID-19.

La interacción entre estudiantes y docentes es imprescindible en la mediación pedagógica, que busca materializar y concretar la cuestión educativa mediante recursos y plataformas determinadas, en este caso concreto, usando la mensajería instantánea junto

con una plataforma para reuniones virtuales. Esta mediación se auxilia de métodos, objetivos, estrategias y procedimientos de corte pedagógico que buscan, de algún modo, empoderar al profesorado de su rol, para pueda ser un ente que crea condiciones idóneas para el aprendizaje del estudiantado. Dichos recursos son andamiajes que facilitan y aportan sentido a la mediación pedagógica. (Coellar y García, 2019)

Al conceptualizar la mediación pedagógica, Barquero (2021) la sitúa como aquel proceso que, dentro de sus pretensiones, está orientada a la construcción de redes que posibiliten, a partir de la interacción y diálogos horizontales, aprendizajes significativos. Plantea, además, que el docente se enfrenta a nuevas realidades y, por consiguiente, debe insertarse a nuevos esquemas para promover y provocar el conocimiento.

Las estrategias que más posibilitan el aprendizaje y autorregulación del estudiantado son el establecimiento de objetivos de aprendizajes, poner a discentes en contacto con la elaboración propias de esquemas mentales, a los fines de fijar mejor lo que aprenden (Andrés et al., 2020), es decir, que pase de una memoria a corto plazo a largo plazo, además la técnica expositiva y procesos de autoevaluación.

El diálogo didáctico mediado por los entornos virtuales asume tres componentes que se entrelazan entre sí (García Aretio, 2014), entre ellos la social-comunicación, el didáctico-pedagógico y el mediado-tecnológico. Este y los demás abordajes conceptuales desarrollados permiten conectar con la metodología de este estudio, dada la importancia que juega la interacción entre docentes y alumnos en ofertas académicas bajo el ambiente de educación a distancia y/o virtual, al igual que la forma en la que les son servidos los recursos y actividades a los estudiantes, precisamente por lo identificados que se sienten estos con el tipo de tecnología de comunicación rápida como son los sistemas de mensajería instantánea como el WhatsApp.

Escenarios educativos como el referido son posibles con el impulso de la innovación y la tecnología. Becerra-García, Quintana-Pacheco y Reyes-Pacheco (2020) indican que “la aplicación de tecnología en la educación no solo instaure un nuevo modelo educativo moderno, sino que promueve una participación constante” (p.26). De esta forma, las autoras agregan que las personas que tengan acceso a estos procesos podrán adquirir habilidades digitales y académicas para aprender y convivir bajo una continua interacción.

## METODOLOGÍA

Esta herramienta fue utilizada en un espacio académico, en el marco del curso doctoral “Nuevos paradigmas de la educación”, del Doctorado en Ciencias de la Educación, del consorcio conformado por la Universidad Católica del Cibao (UCATECI), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Universidad Católica Nordestana (UCNE) y Universidad Tecnológica del Cibao (UTECHO).

La asignatura fue impartida en el segundo cuatrimestre del año 2021, de manera virtual, mediante la plataforma TEAMS. El curso convocaba cada semana, los días martes, a un grupo conformado por 24 estudiantes, durante 4 horas consecutivas. Mediante esta plataforma de video comunicación, era impartida la docencia mediante el uso de presentaciones, videos, fotografías y audios.

El grupo total de 24 estudiantes fue dividido en seis equipos de trabajo, cada uno de los cuales debía realizar una investigación asignada por la docente a cargo y exponerla en un espacio de 20 minutos. Así las cosas, al grupo No. 4 le correspondió investigar acerca de la época contemporánea, sus principales características, hechos y acontecimientos, corrientes filosóficas y educativas, así como los principales hallazgos acaecidos durante esa época.

Siguiendo esa consigna y asumiendo la virtualidad como escenario principal, se decide combinar la plataforma TEAMS con WhatsApp para validar la aplicación como herramienta de mediación en actividades académicas alrededor de dos grandes temas identificados como prioritarios en el abordaje de la investigación, así, se asignan: 10 minutos para contenido histórico y 10 minutos para contenido vinculado a la educación.

A partir, de esta dinámica elegida, se realiza en este artículo un análisis cualitativo priorizando la descripción para exponer el proceso y la experiencia del uso de esta app en espacios educativos, a la luz del predominante consumo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en tiempos donde la virtualidad ganó terreno en los sistemas educativos del mundo entero.

El proceso metodológico comprendió las siguientes etapas:

1. Identificación de contenidos: con búsquedas bibliográficas relacionadas con la época contemporánea, en las dos áreas prioritarias seleccionadas, historia y educación.
2. Selección de los recursos: con búsquedas fotográficas y videográficas acerca de la época contemporánea.
3. Producción del guion: revisión de toda la información recabada para su clasificación y elaboración del guion o guía de contenidos, identificando los momentos idóneos para hacer uso de recursos como las fotografías, los videos y las diapositivas para la presentación en TEAMS.
4. Implementación del guion: con una prueba previa realizada a lo interno del equipo de trabajo para, posteriormente, desarrollarlo en la clase con el grupo doctoral.
5. Análisis de la experiencia: para sistematizar y describir la pertinencia de WhatsApp como plataforma para la mediación pedagógica, junto con TEAMS.

El 29 de junio del 2021, en horario vespertino, con el grupo convocado en la clase doctoral en TEAMS, se inicia con la exposición de la investigación sobre la época contemporánea, pasando al grupo a la plataforma de WhatsApp, específicamente, en el grupo conformado por directivos de la Vicerrectoría de Investigación y Asuntos Académicos de Posgrado, el Doctorado en Ciencias de la Educación y doctorandos.

Siendo el componente histórico el más complejo por sus características y acontecimientos se asume el WhatsApp como medio para compartir esta información y TEAMS para la presentación de diapositivas con información sobre lo educativo.

Las impresiones de las personas participantes fueron conocidas y recopiladas en el mismo momento del desarrollo del guion, dada la inmediatez en la que viaja la realimentación mediante esta plataforma de mensajería instantánea.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los cambios en las dinámicas de la educación se evidencian a partir de la introducción de ciertos tipos de tecnologías, donde un buen número de instituciones se aventuraba a las primeras propuestas de estudios a distancia, obviamente, por lo incipiente de esta modalidad, el medio de comunicación entre docentes y participantes era muy limitado, la interacción era mínima, basada en el envío y recepción de materiales impresos vía correspondencia, y con presencia esporádica solo para tomar exámenes. Todo esto queda como parte de una primera generación de la educación a distancia.

Tiempo después, la educación a distancia toma nuevos aires, y con la aparición de herramientas más prometedoras que posibilitaron por lo menos seguir avanzando hacia lo que hoy tenemos. Sin embargo, aún parecía que el alcance seguía siendo limitado, a lo sumo hubo mejoras en la parte de interacción entre los docentes y sus alumnos, la calidad de los materiales impresos también mejoraba notablemente, se hacían más compactos los ejercicios y los métodos de realimentación experimentaban nuevas formas. Para la memoria histórica, todo esto se enmarcará dentro de una segunda generación de la educación a distancia.

Es en la actualidad cuando por fin pareciera que se cuenta con las herramientas tecnológicas apropiadas con las que se puede dar el gran salto en cuanto a métodos de enseñanza a distancia, y que indefectiblemente la llevan a su más alta expresión con la educación virtual. Con el uso de modernos y más potentes computadores, tabletas, teléfonos inteligentes, conexiones a internet cada vez más rápidas; y una efervescencia de software

educativo y de administración diseñado precisamente para llevar las experiencias de aprendizaje tradicionales a los ambientes virtuales; y ejemplo de esto es la proliferación de plataformas para la gestión de procesos en la nube.

Los nuevos dispositivos y plataformas para la comunicación inmediata, abren paso a innovadoras herramientas como el WhatsApp, donde es posible crear comunidades y favorecer los vínculos sociales, así como facilitar los intercambios de experiencias y el debate de las estrategias de gestión de las dificultades de aprendizaje.

1. El análisis de los datos ha sido agrupado de las siguientes categorías:
2. Proceso de enseñanza y aprendizaje
3. Comunicación e interacción
4. Análisis de las experiencias de uso
5. Recopilación y Gestión de Datos.

### **Categoría 1. Proceso de enseñanza y aprendizaje**

Esta categoría muestra el diseño instruccional de la clase. Básicamente, el guion estructurado para la presentación de los contenidos relacionados con la época contemporánea, tomando en consideración la pertinencia de ofrecer a los participantes un contenido educativo, de manera agradable y digerible.

Considerado así la importancia del diseño instruccional, se diseñan los diferentes elementos que conforman el ambiente educativo, con el objetivo de garantizar la claridad de los contenidos, las condiciones idóneas en el entorno y la calidad del proceso educativo (Bruner, 1969, citado por Belloch, 2015). De esta forma, el diseño instruccional se integra de una adecuada planeación, una idónea preparación y un adecuado diseño de los recursos y ambientes para la efectividad del aprendizaje.

A continuación, se presenta el guion aplicado en la plataforma de mensajería instantánea de WhatsApp:

Buenas tardes. Mi nombre es Karol Ramírez y de parte del equipo #4 les doy la bienvenida a este foro chat. Tengo el honor de incluir en este saludo de apertura a mis compañeros:

- Alexander Uceta
- Amaira González
- Jeremías Willmore
- Niurka Martínez

El guion continúa con los siguientes recursos.

**Figura 1**  
Bienvenida



**Nota:** Figura seleccionada desde imágenes de Google, de uso público.

Nos complace compartir con ustedes información relacionada con la época contemporánea, en específico sus antecedentes históricos, grandes descubrimientos y principales teorías pedagógicas.

**Figura 2**  
Compartiendo información



**Nota:** Figura seleccionada desde imágenes de Google, de uso público

Comencemos con el contexto histórico de esta época para contextualizar sus procesos.

- Inicia a partir de 1789 hasta nuestros días (desde finales del siglo XVIII).
- Esta es una época en la que la humanidad enfrenta grandes retos en materia demográfica por un crecimiento acelerado de la población mundial, a partir del año 1900.
- Ocurren cambios significativos en Ambiente, Industria, Salud pública, Educación y en la generalización del consumo.
- Atraviesa la Primera y Segunda Guerra Mundial.
- Registra el primer viaje aeroespacial, con la primera llegada del hombre a la luna

Profundicemos un poco más sobre los principales momentos de esta época, haciendo clic en el siguiente video:

Acontecimientos históricos más importantes de la edad contemporánea (<https://bit.ly/400jcj2>)

**Figura 3**  
Acontecimientos históricos más importantes de la edad contemporánea



**Nota:** Captura del video disponible en la plataforma de YouTube

¿Listos? ¿Listas? Ahora, abordaremos las generalidades y grandes descubrimientos de esta época. Por favor escuchen el siguiente audio:

Audio 51 s. Voz masculina

En la voz de un estudiante se compartió el siguiente texto:

Esta época registra acontecimientos importantes, entre ellos prioriza la ciencia desde su método científico en todas las disciplinas; reconoce al hombre en su proceso de formación con principios, estrategias y métodos para su educación hacia un hombre integral; valoriza una escuela más activa y participativa, impulsando la motivación, las necesidades y los intereses de los estudiantes. Registra un auge en la innovación y la creatividad, se da la Teoría de la Relatividad General, de Albert Einstein; se descubre la estructura del ADN y se registra el descubrimiento de la corriente eléctrica, así como de los primeros medios de comunicación, radio y televisión (estudiante, 2021).

**Figura 4**  
El auge de la tecnología



**Nota:** Figura seleccionada desde imágenes de Google, de uso público

La imagen que acabo de enviar abre paso al auge de la tecnología que se registra en esta época. Precisamente, quisimos realizar este foro chat para ejemplificar los procesos de enseñanza- aprendizaje que en la actualidad son mediados por las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En esta breve dinámica, hemos ingresado a diferentes recursos en una misma plataforma, más interesante aún, en una red social como WhatsApp. Les comparto un audio con información de la siguiente actividad.

Audio 36 s. Voz femenina

En la voz de una estudiante se compartió el siguiente texto:

Les invito a dejar sus celulares y continuar con nosotros en el aula virtual habilitada el TEAMS, otra de las grandes herramientas tecnológicas de la época destinada para la comunicación de las personas, sin importar la ubicación geográfica y diferencias horarias. En esta época, los consumidores de contenidos también somos prosumidores, de esta forma si desean hacer alguna pregunta dejaremos este espacio abierto para leerles. Cerramos con una imagen que ejemplifica la época actual (estudiante, 2021).

**Figura 5**

Dinámicas familiares en la era digital



**Nota:** Figura seleccionada desde imágenes de Google, de uso público

¡Gracias! ¡Pura vida!

Una vez concluida esta fase en WhatsApp se llevó al grupo a la plataforma TEAMS para la presentación de diapositivas sobre los acontecimientos educativos.

## **Categoría 2. Comunicación e interacción**

Tal como se mostró en el guion anterior, en el periodo de 10 minutos desarrollado en la plataforma de WhatsApp para abordar el componente histórico, fue posible combinar texto, audio grabado por el mismo equipo ponente; un video corto tomado desde la plataforma de YouTube, y fotografías relacionadas con la temática. En este proceso empleado, es necesario destacar las dinámicas de comunicación dadas alrededor de diferentes plataformas virtuales, a saber: TEAMS, WhatsApp y YouTube.

Las discusiones sobre el tema fueron posibles en la clase de TEAMS, donde continuó la segunda parte de la exposición, así como en la misma dinámica llevada a cabo en WhatsApp con la interacción de las personas que conforman el grupo para cada uno de los recursos empleados, desde su función didáctica. Asimismo, el acceso directo desde el WhatsApp a la plataforma de YouTube hizo posible que las personas que ingresaron en el enlace puedan acceder a una lista de reproducciones o video relacionados que, sin duda, permitirán una mayor profundización en el estudio de la temática.

A continuación, se muestran las reacciones recibidas por parte de los participantes en la clase del 29 de junio del 2021: "Aquí estamos Karol", "Sip", "Hello", "¡", "Hola", "Gracias", "Muchas gracias", "Gracias". "Gracias", "Gracias", "Guaoooooo equipo. Muy novedoso", "Novedoso" (sic).

## **Categoría 3. Análisis de las experiencias de uso**

En términos generales, es posible afirmar que la recepción de la metodología aplicada fue bien calificada por las 24 personas presentes en la clase doctoral, bajo criterios que abarcaron elementos de innovación, versatilidad, amplitud en el uso de las plataformas, el diseño multicanal y la inmediatez propia del traslado de TEAMS a WhatsApp y, posteriormente, a TEAMS.

Esta valoración hecha en el espacio de TEAMS permite determinar que el uso en la educación de plataformas o productos que en la cotidianidad y, máxime, en la "covidianidad" están al alcance de todas las personas genera una aceptación particular pues involucra el conocimiento de dinámicas novedosas que pueden mejorar notablemente la comunicación

entre el docente y sus estudiantes, así como entre pares. El uso de plataformas habituales en el diario vivir para objetivos distintos a los que fueron concebidos de manera original despierta expectativas frente al hecho de explorar nuevas maneras de entregar la docencia y mantener activo el interés de las poblaciones estudiantiles.

Sobre el uso de redes sociales en el aprendizaje, Chávez y Cols (2015) determinaron en un estudio el 99% de los alumnos de la carrera de enseñanza en las ciencias exactas en una institución de educación superior elaboran trabajos y tareas mediante ellas, compartiendo información y han explicado "mucho" o "frecuentemente" algún tema relacionado con la asignatura. En esta clase, el dispositivo más común para acceder a alguna red social es el teléfono móvil y la red social utilizada en mayor medida es WhatsApp, seguida por Facebook.

#### **Categoría 4. Recopilación y Gestión de Datos**

Se puede decir que WhatsApp es una herramienta muy útil en los docentes de hoy, pues no solo facilita la comunicación, sino que se puede ejecutar una clase bien estructurada con un contenido ameno y divertido. Los resultados concuerdan con diversas investigaciones (Pereira, 2017; Machado y Sheuer, 2021) que sostienen el gran potencial que tiene el uso de plataformas de mensajería instantánea en la clase, pero con diseños instruccionales bien establecidos. No obstante, se estima que la mayoría de los docentes, las utilizan para enviar tareas y socializar información del curso.

Con el uso de esta plataforma, es posible para los estudiantes conservar los contenidos compartidos para una nueva revisión de los mismos, dentro de su proceso de aprendizaje, de la misma forma, que pueden compartir los insumos con personas dentro y fuera de sus grupos de estudio, potenciando los procesos de divulgación de temas con fines educativos o académicos, lo que amplía en conocimiento de quienes reciben los mensajes correspondientes.

Asimismo, esta interacción existente en las plataformas de mensajería instantánea, donde es posible administrar y gestionar adecuadamente los recursos, es ideal para estudiantes que no tienen encuentros presenciales recurrentes con el tutor y requieren resolver las dudas que surgen en el proceso educativo. Esto ocurre a través de las plataformas con sus diferentes mecanismos de comunicación (Amaya, 2020).

Desde el punto de vista de Díaz (2020), es recomendable que se esté consciente de las limitaciones que se distinguen del WhatsApp para poder recrear escenarios propios para una comunicación efectiva entre los miembros del grupo, en cuanto a la administración de la información. Se ha de estar conscientes que presenta limitaciones en las relaciones interpersonales, generando que se produzcan limitados procesos de comunicación, si no se está conectado al mismo momento, por lo que es importante que el administrador del grupo establezca criterios de operatividad como: la cantidad de personas que lo pudieran conformar, que los integrantes sean identificados con sus nombres reales y que se mantenga la igualdad entre todos.

Asimismo, es preciso recordar que la persona que comparte los contenidos mediante esta plataforma debe sostener un seguimiento constante y oportuno acerca del consumo del mensaje, ya que su entrega no garantiza que haya sido aprehendido por los receptores. El envío queda verificado con el check sencillo y su entrega queda validada con el doble check, lo que no significa que el receptor haya leído el mensaje. Así las cosas, se requiere la realimentación por parte de los estudiantes como garantía al docente o al administrador del grupo de que su mensaje ha sido consumido.

#### **CONCLUSIONES**

Las tecnologías de la información y la comunicación han renovado la educación en el mundo, son herramientas valiosas para el tratamiento y manejo de la información, así para el fortalecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje, tanto de alumnos como de profesores.

Utilizando las redes sociales, como el WhatsApp, los docentes pueden hacer uso de comunidades o redes que no se dirigen al público en general, sino a grupos o poblaciones pequeñas de potenciales usuarios vinculados por una afinidad temática, donde lo valioso, interesante y útil no es la cantidad de personas añadidas al grupo, sino la calidad de la participación y comunicación entre los miembros de la comunidad virtual.

El uso de estas redes promueve y facilita el aprendizaje, potenciando el trabajo en equipo y las dinámicas de interrelación entre pares o con el docente, lo que impacta de forma positiva el desempeño académico y el desarrollo social de las personas, en procesos propios de la dinámica de interacción y "convivencia" que ocurre dentro del grupo. Díaz (2020) señala que WhatsApp, independientemente de ser un sistema de mensajería instantánea, se ha posicionado en el contexto educativo, permitiendo la conformación de grupos de clases y generándose conversaciones a partir de contenidos puntuales, al tiempo que, a través de su uso, se ha podido aclarar las dudas y compartir documentos variados bajo procesos de comunicación efectivos.

Para alcanzar una mayor eficiencia de esta red en el ámbito educativo es necesario considerar que todos los participantes deben tener claridad frente a las normas de convivencia o "netiqueta" requeridos para el espacio abierto en las plataformas de mensajería que son habilitados con fines educativos. De esta forma, se garantiza que los contenidos que sea compartidos o socializados cumplen con los objetivos académicos y, además, no compiten en términos de atención y captación del mensaje, con otros contenidos de distinta naturaleza.

Ante la inmediatez de esta red, que podría verse como una de sus desventajas, es preciso que el docente o administrador del grupo considere el tiempo de duración de los recursos audiovisuales que se compartan para lograr mantener la atención de las personas participantes. En este mismo sentido, debe atenderse el tiempo empleado para la actividad completa, siguiendo el guion de recursos y contenidos. Este no debería sobrepasar los 10 minutos, con recursos audiovisuales menores de tres minutos.

Así las cosas, bien utilizadas, las redes sociales pueden ser importantes aliadas en la docencia, en la transferencia de conocimientos en medio de un espacio donde, además, la socialización entre pares y entre docente-dicente encuentra un escenario ideal para fortalecer el proceso académico y permitir que los receptores encuentren oportunidades para vivir experiencias diferentes y, por ende, mayores y mejores contextos para el aprendizaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya G. (2020). Aprendizaje autodirigido en la educación superior virtual y a distancia: Papel de estudiantes y docentes. *Dialéctica*. Portafolio de investigación.
- Andrés, C., Anchetta, G., Barboza-Robles, Y., e Peraza-Delgado, M. (2020). Estrategias de mediación pedagógica de las unidades didácticas de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, pp. 220-228. Recuperado en <https://www.scielo.sa.cr>.
- Barquero, L. C. C. (2021). La mediación pedagógica en entornos virtuales en el sistema educativo costarricense. *Estudios*, (43), pp. 563-587. Recuperado en <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php>.
- Becerra-García, E.B., Quintana-Pacheco, K.B. y Reyes-Pacheco, E. I. (2020). Aula invertida en tiempos emergentes Covid-19. *Retos de la Ciencia*. 4(9), pp. 24-36. <https://doi.org/10.53877/rc.4.9.20200701.03>
- Belloch, Consuelo. (2015). *Diseño Instruccional. Unidad de Tecnología Educativa*. (UTE). Universidad de Valencia. <https://bit.ly/2Fet0g8>
- Cabero, J. (2013). Nuevos escenarios de formación y las nuevas modalidades de formación: el entorno Dipro 2.0. *Formación para el trabajo en tiempo de crisis. Balance y prospectiva*, pp. 221-231. Tornapunta Ediciones.

- Cardona, G. (2016). Tendencias educativas para el siglo XXI: Educación virtual, Online y @ Learning. Elementos para la discusión. *EduTec: Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. 15 (2), pp. 1-27. <https://bit.ly/400a6CQ>
- Chávez, I. y Gutiérrez, M. (2015). Redes sociales como facilitadoras del aprendizaje de ciencias exactas en la educación superior. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 7(2), pp. 49-61. <https://bit.ly/3ZVTWKR>
- Coellar, A. E. D. y García, H. M. C. (2019). Los objetos de aprendizaje como instrumentos de mediación pedagógica. *Analysis. Claves de Pensamiento Contemporáneo*, 22, pp. 77-80. Disponible en <https://studiahumanitatis.eu>.
- Díaz, D. J. M. (2020). Comunicación grupal en *Whatsapp* para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19. *HAMUT'AY*, 7(2), pp. 34-Disponible en 45.<http://dx.soi.org/10.21503/hamu.v7i2.2131>
- Heinze, G., Olmedo, V. y Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta médica Grupo Ángeles*, 15(2), pp. 150-153. <https://bit.ly/3msiBsl>
- García Areito, Lorenzo (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la Educación a Distancia en la Sociedad Digital*. Síntesis.
- UNESCO. (2020). *Marco de Competencias de los Docentes en materia de TIC*. Francia. Disponible en <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion/marco-competencias-docentes>
- Mendoza, F.J y Abaunza, O.M. (2005). *La medicación pedagógica: una nueva perspectiva en la formación de valores educativos*. Argentina.
- Narváez, M. y Prada, A. (2016). Aprendizaje Autodirigido y desempeño académico. Tiempo de Educar. *Revista Interinstitucional de Investigación Educativa*. 6(11), pp. 115-146. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31161105>
- Núñez-Naranjo, A. F. (2021). Tutoría académica en la educación superior: el rol del autor académico, tutor pedagógico y del estudiante en la modalidad a distancia. *Retos de la Ciencia*. 5(e).64-75. <https://doi.org/10.53877/rc.5.e.20210915.06>
- León, G. L. (2014). Aproximaciones a la mediación pedagógica. *Calidad en la Educación Superior*, 5(1), pp. 136-155. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es>