



## El uso de WhatsApp y Zoom en el Programa de Tutoría

**Segoviano García, Jenny**

jenny.segoviano.garcia@gmail.com

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán  
Universidad Nacional Autónoma de México

### Resumen

El sistema educativo utiliza las tecnologías con la intención de facilitar el aprendizaje del estudiantado. Más aún en los últimos años, cuando las dinámicas educativas cambiaron de manera significativa a causa de las medidas de control y prevención por la pandemia de Covid-19.

En la Licenciatura en Diseño y Comunicación Visual en la modalidad a distancia el profesorado utilizó el Programa de tutoría porque el alumnado experimentó crisis de incertidumbre. Si bien este sistema educativo se basa en el uso de las tecnologías, específicamente de la plataforma Moodle, durante la pandemia el equipo docente exploró otros medios para acercarse al estudiantado.

Esta ponencia tiene como objetivo compartir la experiencia del uso de WhatsApp y Zoom en el Programa de tutoría de una de las licenciaturas a distancia que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. Además, busca invitar al profesorado a emplear otros medios para acompañar y orientar al alumnado.

### Desarrollo

La educación a distancia en la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM comenzó en 2005, “se ofertaron los primeros programas de licenciatura en la modalidad a distancia, lo que impulsó la transformación del SUA, y con la aprobación del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia y del Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, en 2009 se institucionaliza el SUAyED”. (Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 2023, p. 1). Actualmente, este sistema oferta un bachillerato, 21 licenciaturas, dos especialidades, dos maestrías y dos doctorados.

Desde 2008 en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán se gestionó para que en el semestre 2013-2 se impartiera la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual en la modalidad a distancia. El proceso educativo inició con 27 alumnas y alumnos. En la actualidad la matrícula es de aproximadamente 1,210 estudiantes, debido a la creciente demanda del mercado laboral. (Coordinación de la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual a Distancia, 16 de mayo del 2023, minutos 12:50-13:05).

El Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia SUAyED identificó la necesidad de incorporar el Programa Institucional de Tutoría PIT. Así, en el semestre 2016-2 la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual a Distancia LDCV, elaboró su propio Plan de Acción Tutorial PAT.

La tutoría se define como “un proceso de acompañamiento e intervención educativa individual o grupal a distancia a cargo de académicos o de estudiantes de niveles superiores habituados al uso de tecnologías de la información y la comunicación. Tiene como meta promover la retención escolar y el éxito académico de cada estudiante, a partir del diseño e implementación de acciones y estrategias personalizadas, para lograr su formación integral”. (Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 19 de mayo del 2023, p. 5).

Así, el Programa de tutoría tiene como objetivo general “contribuir, mediante un conjunto de estrategias de acompañamiento, orientación y seguimiento, a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes del SUAyED, a través de una atención personalizada, constante y permanente, empleando recursos sincrónicos y asincrónicos de comunicación considerando su ámbito familiar, personal y social, a fin de potenciar su formación integral. Esta atención se encamina a impactar positivamente en la permanencia, el rendimiento y el egreso”. (Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 19 de mayo del 2023, p. 5).

Para realizar los encuentros de tutoría la institución ofrece la plataforma Moodle con sus foros y chats grupales e individuales, también empleados en el proceso educativo de la licenciatura, por lo que son medios conocidos por el alumnado y los tutores. Desde el semestre 2016-2 he sido tutora en la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual modalidad a distancia en un grupo de primer semestre. El Programa es clave para la adaptación del estudiantado en la vida universitaria, así como en la orientación de los procesos administrativos y académicos.

Las sesiones se organizan de la siguiente manera: en el foro general de la materia asignada se abre un foro de tutoría donde se establece contacto con el alumnado, se comparte información de interés a través de presentaciones, infografías, videos y otros recursos visuales. Asimismo, se convoca y acuerda la fecha y hora de las sesiones que se realizan en el chat de la plataforma de manera sincrónica.

Aunque una de las ventajas del chat es que se tiene el registro de las comunicaciones, las sesiones y la información compartida, hay baja asistencia. Por ejemplo, en un grupo de veinte participan únicamente dos o tres personas. Las razones van desde el poco tiempo que tiene el alumnado, exceso de trabajo hasta falta de interés por no reconocer el valor de la tutoría.

Al reflexionar sobre el impacto del Programa de tutoría en el estudiantado y las razones de su escasa participación, se decidió buscar nuevas alternativas fuera de la plataforma Moodle que facilitarán el acompañamiento. Por esta razón, en el semestre 2018-2 las sesiones migraron a WhatsApp, una plataforma gratuita de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes con acceso a Internet,

compatible con varios dispositivos, que permite mandar documentos, imágenes, audios, contactos, *stickers*, además de organizar grupos, llamadas y videoconferencias.

Al ser un medio de comunicación al que la mayoría tiene acceso, conoce su uso y posee un carácter personalizado porque se utiliza desde el propio teléfono celular, se consideró viable. Cabe mencionar que en la modalidad a distancia algunos profesores ya formaban grupos de WhatsApp con el alumnado para resolver dudas o hacer aclaraciones con cierta inmediatez. Entonces, también se aprovecharon estos grupos para la tutoría.

El proceso fue el siguiente: en el foro de tutoría de la plataforma Moodle se acordó el día y la hora de la reunión, la asesora grabó audios explicando los temas a revisar y el alumnado expresó sus dudas o comentarios por escrito, de manera que la profesora los pudiera leer y responder uno a uno.

El número de participantes aumentó, en promedio de 2 o 3 vía Moodle a 12 o 16 por WhatsApp. Las razones reportadas fueron: 1) la facilidad de conexión en cualquier lugar, 2) sentir que la comunicación era más personal y cercana, 3) la posibilidad de revisar la información compartida durante la sesión, entre otros beneficios. Así, se considera que WhatsApp permite un mejor acompañamiento al estudiantado durante su formación.

El 11 de marzo del 2020 en las noticias se leía: “El coronavirus ya es oficialmente una pandemia. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró así este miércoles durante una rueda de prensa en la que su director general recordó una y otra vez que éste es un problema global y que todos los países van a tener que poner mucho de su parte para combatir el virus”. (Sevillano, 11 de marzo del 2020, párr. 1). Pocos días después, las autoridades sanitarias de México impusieron el aislamiento social y el cierre de actividades presenciales como medidas de prevención y control.

Aunque la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual se lleva en la modalidad a distancia, el alumnado fue impactado por el confinamiento, algunos de ellos y sus familiares se contagiaron; muchos tuvieron que migrar sus actividades laborales al hogar o perdieron su trabajo; la familia permaneció en casa, lo que complicó la concentración en sus estudios de licenciatura; las labores domésticas aumentaron considerablemente; y al alumnado le fue difícil o casi imposible conseguir los materiales para realizar las tareas planeadas. También experimentaron crisis de angustia y ansiedad por lo que sucedía en el mundo, el encierro y la incertidumbre. En otras palabras, el estudiantado vivió de una u otra manera crisis económica, social y emocional. Ante ello, el papel de la tutoría adquirió mayor relevancia, pues alumnas y alumnos necesitaron acompañamiento, orientación, ser escuchados activamente, no sólo en el ámbito académico y administrativo, sino también en el emocional.

Así en el semestre 2021-1, en medio de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 y la esperanza de la vacunación, la tutoría migró a Zoom una plataforma de videoconferencias y mensajería instantánea compatible con cualquier dispositivo. Esta aplicación ofrece espacios virtuales de

reunión donde se pueden compartir audio, videos, presentaciones, además de chatear, trabajar en equipos y grabar las sesiones, que permitían dejar evidencias del trabajo y la posibilidad de ser revisadas por quienes no podían asistir.

Asimismo, el CUAIEED proporcionó “herramientas Web Conference y Learning Management System (LMS).” (Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 29 de mayo del 2023, dispositiva 1), entre las que se encuentran la plataforma Zoom, de manera que el profesorado tuvo acceso a la licencia, permitiendo su uso por tiempo casi ilimitado a partir de un sencillo trámite.

El proceso para la utilización de Zoom es el siguiente: en el foro de tutoría de la plataforma Moodle de la materia asignada se acuerda el día y la hora de la sesión, se comparte la liga de acceso o *link*, *Id* y código de reunión. Llegado el momento, los participantes se conectan y comienza el proceso de comunicación sincrónica, la cual es grabada previa autorización del alumnado. Durante la reunión se tiene la posibilidad de que los participantes prendan sus cámaras, estableciendo una comunicación más cerca. Se proyecta la presentación con la información a compartir, así como videos, infografías y otros materiales para hacer la sesión más dinámica. En caso de no tener buena conexión a Internet se puede usar el chat como medio de apoyo y apagar las cámaras.

Terminada la sesión, el *link* del video y los materiales empleados se suben al foro de tutoría de Moodle, lo que permite llegar a las personas que no pudieron conectarse. Una de las ventajas de este proceso es la posibilidad de comunicación sincrónica de manera efectiva y afectiva, aunque no siempre el alumnado prende su cámara, el hecho de ver a la asesora genera cierta confianza y empatía. También, se tiene comunicación asincrónica, pues los videos se pueden ver en otro momento de la sesión y expresar dudas y comentarios a través del foro o del chat. Al mismo tiempo, se deja evidencia del trabajo realizado para cuestiones administrativas. Con esta dinámica el número de participantes aumentó poco, pero se registró un incremento en promedio de 12 o 16 alumnas y alumnos por WhatsApp a 19 o 22 por Zoom.

El uso de las aulas virtuales de la plataforma Zoom para el Programa de tutoría, es una estrategia que permite un mejor acompañamiento del alumnado de primer semestre de la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual a Distancia porque se puede compartir información que facilita los procesos administrativos y el aprendizaje, por ejemplo:

- Estrategias para organizar el tiempo de trabajo.
- Importancia de la comunicación efectiva con la Coordinación, los asesores y los compañeros.
- Difusión de los eventos que organiza la Coordinación donde pueden participar de manera gratuita.

- Información sobre trámites administrativos como el calendario semestral de actividades, reglamentos de permanencia, procesos de reinscripción, servicio social, opciones de titulación, etcétera.
- Elementos para la integración a la vida universitaria.
- Motivación para continuar y concluir el semestre.

Además, el empleo de tecnologías de la comunicación como WhatsApp y Zoom mejoraron el desempeño del Programa de tutoría en tiempos de pandemia porque permitieron el uso de recursos como:

1. Videollamadas por Zoom donde el estudiantado pudo encontrarse, por así decirlo, “frente a frente” al profesorado y a sus compañeros. Aunque se reconoce que no todos prendieron sus cámaras.
2. Chat por WhatsApp para escribir mensajes y que estos fueran respondidos a la brevedad por el profesorado o los mismos estudiantes, con la posibilidad de generar la autogestión. Así como el uso del chat por Zoom para comunicarse cuando se tienen problemas con la cámara.
3. Mensajes de audio por WhatsApp, cuando no se tiene posibilidades de escribir o se requiere enviar un mensaje detallado. Un recurso sin duda que acerca más a las personas porque se identifican voces, entonaciones, énfasis, etcétera.
4. La grabación de las videollamadas por Zoom para compartirse con las personas que no pudieron asistir.
5. Los mensajes y audios que permanecen en los grupos de WhatsApp como evidencia de lo comentado.
6. WhatsApp y Zoom permitieron la comunicación cercana, efectiva y motivada, así como una escucha activa entre los tutores y el estudiantado.
7. Estos dos recursos son plataformas a las que se tiene fácil acceso, son gratuitas para el alumnado y al ser compatibles con cualquier dispositivo se propicia la movilidad y cercanía.

El impacto que tales plataformas tienen en el Programa de tutoría se puede medir por el constante número de participantes, regularmente se conectan los mismos para proponer temas. Por ejemplo, en el semestre 2023-2 el alumnado solicitó tener de invitados a compañeros de otros semestres más avanzados para escuchar sus experiencias, así como para compartir recomendaciones para la organización y el trabajo. Los consejos que se comentaron fueron tomados en cuenta por el estudiantado, que al finalizar tuvo más claros los procesos administrativos y académicos propiciando una mayor integración a la vida universitaria.

Por lo anterior, se invita al profesorado que participa en el Programa de tutoría a explorar otros medios, además de los proporcionados por la Universidad, a utilizar tecnologías de la información cercanas y de fácil acceso para el estudiantado para contribuir a un mejor acompañamiento, orientación y seguimiento académico más personalizados.

Realizar cambios implica tiempo y trabajo, como tener la cámara prendida, adaptarse a los horarios del alumnado, compartir el número telefónico personal, entre otros factores, pero los resultados lo ameritan y se confirma el compromiso social de la labor docente en tiempos de pandemia y post pandemia.

## Conclusiones

La pandemia de Covid-19 dio un nuevo sentido a la relación del sistema educativo y el uso de las tecnologías. Un ejemplo, es esta experiencia compartida brevemente, donde la implementación del WhatsApp y Zoom en el Programa de tutoría en la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual a Distancia permitió un mejor acercamiento con el alumnado porque fue posible escuchar, ver, comunicar y motivar, así como reconocer las dificultades a las que se enfrentó y que impactaron su desempeño académico, dándole posibles soluciones y alternativas para continuar sus estudios.

Por ello, la recomendación es que el profesorado que participa en dicho programa utilice aplicaciones conocidas y cercanas al estudiantado. Incluso, la implementación de WhatsApp y Zoom podría ser investigada de manera sistemática para que, de acuerdo con los resultados, exista la posibilidad de incorporar estas plataformas al Programa Institucional de Tutoría de la Universidad.

## Referencias bibliográficas

Coordinación de la Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual a Distancia (2023, 16 de mayo). *Festejos 10° aniversario de la carrera de Diseño y Comunicación a distancia*. [Video] <https://www.youtube.com/watch?v=sOgvI5z3ROQ>

Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, CUAIEED (2023). *¿Qué es el SUAyED?* [archivo PDF] <https://cuaieed.unam.mx/suayed.php>

Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, CUAIEED (2023, 29 de mayo). *Servicio de aulas virtuales y ambientes educativos* [sitio web] <https://aulas-virtuales.cuaieed.unam.mx/>

Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, CUAIEED (2023, 19 de mayo). *La tutoría en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM* [archivo PDF] [https://cuaieed.unam.mx/documentos/La\\_tutoria\\_SUAYED.pdf](https://cuaieed.unam.mx/documentos/La_tutoria_SUAYED.pdf)

Sevillano, E. (2020, 11 de marzo). La OMS declara el brote de Coronavirus pandemia global. *El país*. <https://elpais.com/sociedad/2020-03-11/la-oms-declara-el-brote-de-coronavirus-pandemia-global.html>