

## CHAT COMO HERRAMIENTA DE E-TUTORÍA EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS.

Juan Antonio Gómez Naranjo  
Universidad de Málaga  
naranjo@uma.es

Cristina Redondo Castro  
Universidad de Málaga  
cristinaredo@uma.es

### Resumen

El chat es, por su dinamismo e inmediatez, una de las herramientas de comunicación más poderosas en la sociedad de hoy en día. Por ello, debemos comenzar a verlo como un elemento útil que, bien usado, puede ser muy positivo para el proceso educativo. En este texto analizamos su presencia y uso en un contexto universitario.

**Palabras clave:** Chat – Nuevas Tecnologías – Innovación educativa – Campus Virtual

## CHAT AS AN E-TUTORY TOOL IN UNIVERSITARY CONTEXTS.

### Abstract

Chat is one of the most powerful tools in our current society because its dynamism and immediacy. For this, we should start to consider it as a useful tool that, well used, could be very positive for the educational process. In this text we analyze its presence and use in a university context.

**Keywords:** Chat – New technologies – Educational innovation - Virtual Campus

## 1. Introducción:

En una sociedad obsesionada por la inmediatez e inmersa de lleno en el uso constante de las TIC, las herramientas telemáticas de chat se presentan como una opción más que valiosa en lo educativo, por su capacidad de dinamización, instantaneidad y su voluntad comunicativa.

La tutoría docente-discente y entre iguales, y el uso de las Nuevas Tecnologías, son algunas de las piezas clave sobre la que se sustenta la formación universitaria en el marco europeo. Es por ello por lo que nos interesan los objetivos, el uso y la idiosincrasia con las que la herramienta de chat se utiliza en la formación universitaria actual, dentro del marco del Campus Virtual.

Uno de los elementos básicos para un aprendizaje significativo es el trabajo cooperativo entre iguales: y es en este ámbito donde el chat puede convertirse en una fuente inagotable de interacción y construcción del conocimiento, así como de acercamiento de posturas y comunicación de experiencias.

Para ello analizaremos el uso, los hábitos y la funcionalidad del chat creado en la asignatura “Evaluación de programas, centros y profesores”, de 3º de Pedagogía en la Facultad de Ciencias de la Educación de Málaga, intentado concluir si su uso es el adecuado, si se aprovechan todas sus funcionalidades y si su utilización podría constituir el inicio de un nuevo modelo de proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que la autonomía del alumno, la vinculación de la asignatura con la realidad práctica y la innovación por medio de las nuevas tecnologías, resulten una mejora significativa en lo relativo a lo existente anteriormente.

## 2. Base teórica.

Como ya enunciaba Balagué Puxan en 2007, la educación universitaria se encuentra en un proceso de cambio muy acentuado, marcado por dos acontecimientos básicos: la rápida implantación de las TIC en la educación, y la consiguiente necesidad de conocimientos técnicos y pedagógicos por parte del docente para usarlas lo más y lo mejor posible, y la implantación de los créditos ECTS, “*que proponen una nueva concepción del trabajo del alumno y por lo tanto también del trabajo del profesorado universitario*”, utilizando nuevas estrategias y modificando la forma tradicional de entender la docencia.

El Campus Virtual es, desde hace unos años, el centro neurálgico alrededor del que gira gran parte del proceso de enseñanza-aprendizaje de muchas de las asignaturas que se imparten en cualquiera de nuestras facultades. Este, en ocasiones mal llamado, “campus virtual” ha pasado en muy poco tiempo de ser un mero recipiente de materiales, a uno de los ejes vertebradores de la educación universitaria.

*“El auge que la educación virtual o e-learning ha adquirido en la última década obliga a las instituciones educativas a repensar su estrategia educativa y tecnológica, desde las que empiezan a compartir recursos en el portal web, hasta las que prestan un conjunto de servicios educativos y administrativos en línea (...) Algunas instituciones anuncian en sus portales un "Campus Virtual" aunque tan sólo publiquen contenidos en el portal (...). Sin embargo, la evolución de la tecnología ha marcado también una evolución en los servicios en línea que puede prestar una institución educativa, facultando cada vez más la utilización con propiedad del término campus virtual, que envuelve un concepto complejo a la luz de los servicios educativos y las nuevas tecnologías” (Farley Ortiz, 2007).*

Caminamos, pues, hacia un campus virtual dinámico e interactivo, que suponga para el alumnado más una ayuda para la formación que un lastre para su cotidianidad: *“En el Espacio Europeo de Educación Superior adquiere una gran importancia la enseñanza no presencial, así como la enseñanza presencial individualizada o en tutorías de grupos reducidos” (Meneses Monroy et al., 2008).*

Así, se ha observado que la presencia del tutor y la frecuencia de las interacciones constituyen los componentes de mayor significatividad en el proceso de enseñanza aprendizaje respecto a los logros académicos y a la satisfacción del alumno. Situación que se ve avalada por diferentes autores (Simonson, 2000; Mac Vay, 2002; Garrison y Anderson, 2003; Barberá, 2004) que sostienen la efectividad de los procesos interaccionales enriqueciendo los contextos virtuales, enfatizando el diálogo educativo, determinando niveles de interacción (Ehuleche et al., 2007).

Es en este contexto que enfatiza la importancia del dinamismo y de la presencia del tutor como alicientes para el aprendizaje, donde entra la herramienta del chat. Y es que su funcionalidad, más que demostradas en otros ámbitos, como por ejemplo las relaciones sociales, responde a muchas de las necesidades que se han de cubrir en un proceso de tutoría.

Dorrego (2006), citando a Vay (2002), afirma que sólo durante procesos de interacción se lleva a cabo el aprendizaje, y determina cuatro niveles de interacción: 1- la interacción que el alumno establece con el contenido; 2- la establecida con el profesor; 3- la que establece con sus compañeros, y 4- la interacción con él mismo. La herramienta de chat puede fortalecer y facilitar tanto la interacción con el profesor como la establecida con los compañeros, por lo que la interacción con el contenido y con él mismo, puede ser tremendamente reforzada.

Y es que si *“la mayoría de los usuarios de las salas de chat en Internet son varones y mujeres jóvenes, de nivel socioeconómico medio/alto, que tienen entre 18 y 30 años”* (Galera, 2009) entonces existe un enorme paralelismo entre los usuarios de chat y la población que encontramos en las aulas universitarias. Es por ello por lo que el potencial de uso de la herramienta de chat es tan enorme. Con sólo una salvedad: el uso de esta herramienta ha estado tradicionalmente casi exclusivamente ligada al ocio y a las relaciones sociales, por lo que la construcción de una nueva forma de entender el chat como herramienta de trabajo y formación puede ser un proceso más o menos largo y que conlleve esfuerzo por ambas partes.

### 3. Funcionalidad práctica.

En esta investigación deseamos centrarnos en el estudio de la funcionalidad de la herramienta de chat abierta en el Campus Virtual de la asignatura cuatrimestral “Evaluación de programas, centros y profesores”, perteneciente al plan de estudios a extinguir de la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad de Málaga, e impartida por el Departamento de Métodos de Investigación e Innovación Educativa.

El chat se abrió desde el comienzo de la puesta en marcha de la asignatura, y el número de usuarios que se benefician de sus funciones va creciendo conforme avanza el cuatrimestre. Aunque está operativo las 24 horas, coincide que la mayoría de las visitas recibidas y el mayor número de usuarios conectados corresponde al horario de tutoría del profesor, franja horaria en la que suele estar conectado al mismo, dinamizando la herramienta y resolviendo dudas cortas.

Tras la observación sistemática no participante a la que hemos sometido a dicha herramienta, podemos concluir que el alumnado ha usado el chat con dos motivos principales:

- eTutoría docente/discente(s): En la ventana principal los alumnos, o grupos de alumnos, han podido plantear a la docente dudas surgidas a lo largo de la realización de las prácticas de la asignatura, sobre la preparación de la prueba final o sobre el trabajo de investigación que han de desarrollar a lo largo del cuatrimestre. En estos momentos en los que la docente ha estado presente en la ventana (coincidiendo, además, con su horario de tutoría) se han resuelto numerosas dudas y se han facilitado soluciones para temas que preocupaban al alumnado. Y todo ello de forma telemática, es decir, sin que sea necesaria la presencia física de la docente o del alumnado en la Facultad de Ciencias de la Educación, con los beneficios que esto suponen en lo relativo a comodidad para ambas partes. En la mayoría de las ocasiones las dudas o la necesidad de guía en un asunto concreto, han sido perfectamente resolubles con la herramienta: las pocas veces que la complejidad del asunto tratado dificultaba su resolución, se ha concertado una cita física en la que alumnado y docente se han encontrado en el espacio destinado a las tutorías, intentando llegar a una solución.
- eTutoría (entre iguales): El chat puede convertirse en un centro de reunión virtual entre componentes de una misma clase. En él se pueden consultar dudas a los compañeros, socializar, o afianzar lazos que constituirán una parte muy importante de la experiencia universitaria del alumnado. Pero será incluso más útil como centro de reunión virtual para alumnos de un mismo grupo de trabajo que, sin necesidad de desplazarse o verse físicamente, podrán avanzar en la realización de las múltiples tareas y prácticas que han de elaborar a lo largo del cuatrimestre. Bien es cierto que esta función puede cumplirse en otros ámbitos virtuales más tradicionales (msn, irc, chat grupales en algunas redes sociales...), sin la necesidad de que exista un Campus Virtual o la presencia de la Universidad en el proceso, pero también es verdad que el uso de esta herramienta puede institucionalizar el asunto, hacer que no se desvirtúe y que tienda a quedarse en lo académico, dando acceso a personas que, por la enorme diversidad que hoy encontramos en las aulas universitarias, no tuviesen acceso previo a las redes y herramientas sociales citadas anteriormente.

El chat, en lo relativo a la eTutoría, que es el centro de nuestra investigación, tiene ventajas

e inconvenientes, en relación a otras herramientas más tradicionales, pero también telemáticas.

- Su inmediatez y dinamismo es mucho mayor que la que encontramos en los foros especializados dentro del Campus Virtual (que en ocasiones suelen estar saturados y en los que la recepción de mensajes tiene un intervalo de treinta minutos antes de que llegue al destinatario, para que el emisor pueda modificarlos), que las wikis (en las que, si bien se promueve la participación grupal, el dinamismo y lo amigable del interfaz pueden quedar en entredicho), y que los mails al correo personal (en los que la opción de destinatarios múltiples pueden hacer que se pisen los mensajes, y que al final la información sea repetitiva e incompleta).
- Por otra parte, bien es cierto que hasta que la herramienta no se perfeccione, seguirá teniendo ciertas lagunas que no terminan de hacer del chat una herramienta perfecta en lo relativo a las eTutorías. La falta de privacidad, debido a que la ventana principal puede ser leída por todas las personas que estén conectadas en el momento, puede ser un elemento que suponga un hándicap para alumnado más tímido o que tenga que resolver temas más personales. Además, hay elementos inherentes al formato, como la proliferación de mensajes cortos y concretos, que pueden complicar, por ejemplo, la profusión de detalles a la hora de explicar algo específico. Sin embargo, el problema más evidente en lo relativo al uso del chat como herramienta básica de eTutoría es la necesidad de que el docente esté conectado. Esto es complicado en dos sentidos. Por una parte el docente, que cuando se conecta es debido a que está cumpliendo sus horas de tutoría, puede tener a un grupo de alumnos simultáneamente citado en el despacho, por lo que podrá atender muy poco a la ventana de chat. Por otra parte, si los horarios de tutoría coinciden, generalmente, con franjas horarias en las que el alumnado se encuentra físicamente en el centro, suele preferir acudir al despacho del docente, a resolver el asunto in situ. Vemos, pues, como la eTutoría puede ser un complemento para los alumnos asistentes, pero que puede convertirse en un elemento básico para los alumnos que asisten poco o nunca.

### 3.1. Propuestas de mejora.

Pero también es cierto que esta tecnología, por lo novedoso de su funcionamiento y el poco tiempo que lleva presente en el Campus Virtual de la Universidad de Málaga, aun está lejos de

funcionar a la perfección y de satisfacer todas las necesidades y expectativas que el alumnado ha depositado en dicha herramienta.

Sondeando a parte del alumnado usuario de la plataforma y de la herramienta, observamos que las quejas al respecto del chat se dividen en dos grandes grupos: funcionalidad y privacidad.

Con respecto a la funcionalidad, los alumnos y alumnas se quejan de que las conversaciones no son, al cien por cien, a tiempo real. Hay un breve lapso de segundos entre enviar una frase y que ésta aparezca en la ventana principal. Esto dificulta y enlentece conversaciones que, en otras plataformas, podrían ser mucho más dinámicas e instantáneas.

Con respecto a la privacidad, el alumnado se queja de que sólo haya una ventana para todos. En ella se comunican todos los participantes que estén conectados en ese momento, ya sean alumnos entre ellos o alumnos y profesor. Esto hace que personas ajenas a un grupo puedan leer sin ninguna restricción conversaciones que no son de su interés o que, directamente, pertenecen al ámbito de lo personal o lo privado.

Las sugerencias de mejora de la herramienta que nos concierne van, también, en el camino de lo anterior: así, los alumnos aseguran que usarían más el chat, y para más cosas, si se solucionase el problema de la simultaneidad, es decir, si las conversaciones fuesen realmente en tiempo real. Así mismo, consideran que harían de este chat una herramienta cotidiana si se les permitiese abrir conversaciones privadas, independientes de la principal: ya sea para hablar en privado con el docente, sin que todo el mundo pueda acceder al texto, o entre grupos de trabajo, añadiendo a todos los componente, formando una sala de trabajo ajena a lo que acontezca en el chat.

#### 4. Conclusiones.

El chat es una herramienta muy bien recibida por el alumnado, y su uso como herramienta de eTutoría se valora como positivo. Puliendo algunos detalles que lo convierten en poco operativo, tiene un potencial enorme para dinamizar el sistema de tutorías y facilitar el contacto entre docentes y alumnado.



Su filosofía se ajusta tremendamente al Espacio Europeo de Educación Superior, e intuimos que acabará convirtiéndose en una poderosa herramienta muy implantada en los estudios superiores.

Aunque esta herramienta está dirigida a todo el alumnado, es el ‘no presencial’ el que lo usa con mayor profusión y el que saca de él un mayor partido. Sin embargo, el chat se aleja de la función de eTutoría con la que fue concebido, convirtiéndose en un elemento eficaz y útil en lo referido al trabajo cooperativo y grupal.

#### 5. Referencias bibliográficas.

- BALAGUÉ PUXÁN, F. (2007). Recursos tecnológicos y profesorado universitario en el marco del EEES. Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 8.
- DORREGO, E. (2006) Educación a distancia y evaluación del aprendizaje. *Revista de educación a Distancia. No. VI*. Murcia, España. Recuperado el 18 de abril, 2011, de <http://www.um.es/ead/red/M6/dorrego.pdf>
- EHULETCHE, A.M; BANNO, B.G. y DE STEFANO, A.A. (2007). Las tutorías en las propuestas de educación superior a distancia. *Teoría de la educación: Educación y cultura en la sociedad del conocimiento*, 8, 195-211.
- FARLEY ORTIZ, F. (2007). Campus Virtual: la educación más allá del LMS. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC), 4.
- GALERA, C.J. (2010). Nuevo escenario de socialización del lenguaje: el chat y los adolescentes. Perspectivas de la comunicación, 3.
- MENESES MONROY, A; MORI, P; DIZ, J y BLANCO RODRÍGUEZ, J.M (2008). Atención personalizada de alumnos a través del campus virtual. *Metas de enfermería*, 11, 52-55.