



## El uso del WhatsApp y el trabajo colaborativo en el contexto de la COVID-19

The use of WhatsApp and collaborative work in the context of COVID-19

*O uso do WhatsApp e o trabalho colaborativo no contexto da COVID-19*

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.720>

**Dency Anadeli Díaz Arévalo<sup>1</sup>**   
dencar1234@gmail.com.pe

**Beder Bocanegra Vilcamango<sup>2</sup>**   
bbocanegra@unprg.edu.pe

**Franklin Edinson Terán Santa Cruz<sup>2</sup>**   
fteran@iunprg.edu.pe

**Oliver Vásquez Leyva<sup>3</sup>**   
c18932@utp.edu.pe

**Rafael Cristóbal García Caballero<sup>2</sup>**   
rgarciaac@unprg.edu.pe

**Luis Manuel Suclupe Quevedo<sup>1</sup>**   
squevedolm@ucvvirtual.edu.pe

<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo. Pimentel, Perú

<sup>2</sup>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú

<sup>3</sup>Universidad Tecnológica del Perú. Chiclayo, Perú

Artículo recibido 6 de noviembre 2022 | Aceptado 28 de noviembre 2022 | Publicado 10 de enero 2024

### RESUMEN

Este estudio se centra en la aplicación de WhatsApp como recurso tecnológico crucial para el desarrollo cognitivo y el trabajo colaborativo durante la pandemia de COVID-19. La investigación, de naturaleza socioeducativa y etnográfica, tiene como objetivo evaluar la utilidad de WhatsApp en el trabajo colaborativo de estudiantes en diferentes contextos. La muestra comprende 2406 docentes de 611 instituciones educativas. Durante el año escolar 2020, WhatsApp desempeñó un papel destacado como soporte tecnológico esencial en el proceso educativo de los escolares. Se empleó el análisis documental, centrándose en los mensajes de WhatsApp, como método principal. Los resultados revelan que el trabajo colaborativo se destaca como una característica fundamental en el proceso formativo, facilitando la interactividad y la sinergia entre docentes y estudiantes. La conclusión principal es que, dadas las circunstancias de aprendizaje remoto y la limitación de recursos, WhatsApp se convirtió en el recurso óptimo para fomentar el trabajo colaborativo.

**Palabras clave:** Trabajo colaborativo; WhatsApp; Aprendizaje; Educación; COVID-19

### ABSTRACT

This study focuses on the application of WhatsApp as a crucial technological resource for cognitive development and collaborative work during the COVID-19 pandemic. The research, socio-educational and ethnographic in nature, aims to assess the usefulness of WhatsApp in collaborative work of students in different contexts. The sample comprises 2406 teachers from 611 educational institutions. During the 2020 school year, WhatsApp played a prominent role as an essential technological support in the educational process of schoolchildren. Documentary analysis, focusing on WhatsApp messages, was used as the main method. The results reveal that collaborative work stands out as a fundamental characteristic in the formative process, facilitating interactivity and synergy between teachers and students. The main conclusion is that, given the circumstances of remote learning and limited resources, WhatsApp became the optimal resource to foster collaborative work.

**Key words:** Collaborative work; WhatsApp; Learning; Education; COVID-19

### RESUMO

Este estudo enfoca a aplicação do WhatsApp como um recurso tecnológico crucial para o desenvolvimento cognitivo e o trabalho colaborativo durante a pandemia da COVID-19. A pesquisa, de natureza socioeducacional e etnográfica, tem como objetivo avaliar a utilidade do WhatsApp no trabalho colaborativo dos alunos em diferentes contextos. A amostra é composta por 2406 professores de 611 instituições de ensino. Durante o ano letivo de 2020, o WhatsApp desempenhou um papel de destaque como um suporte tecnológico essencial no processo educacional dos alunos. A análise documental, com foco nas mensagens do WhatsApp, foi usada como método principal. Os resultados revelam que o trabalho colaborativo se destaca como uma característica fundamental no processo educacional, facilitando a interatividade e a sinergia entre professores e alunos. A principal conclusão é que, dadas as circunstâncias de aprendizagem remota e recursos limitados, o WhatsApp se tornou o recurso ideal para promover o trabalho colaborativo.

**Palavras-chave:** Trabalho colaborativo; WhatsApp; Aprendizagem; Educação; COVID-19

## INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado, cada día, conduce a la sociedad a nuevos desafíos y a un amplio conocimiento, que exige aprender y desaprender. La necesidad de interacción entre el docente y el alumno es siempre la recurrencia natural e inmediata, porque las consultas o preguntas de los estudiantes no tienen límite y, evidentemente, reflejan muchas necesidades en el contexto de la educación a distancia. Esto implica, y conlleva al docente, ser el mediador del aprendizaje, al buscar nuevos elementos que ayuden a fortalecer el trabajo pedagógico. El estudio pretende valorar la utilidad de la aplicación de WhatsApp en el trabajo colaborativo. Para ello, se consideran las evidencias de los docentes del departamento de Amazonas, pero, además, se contrasta con los resultados planteados en los artículos identificados. Este análisis es muy pertinente, porque define tanto a la aplicación de WhatsApp como la naturaleza del trabajo colaborativo, ambas como categorías de análisis, por lo que se abordan los seis atributos que se presentan a continuación.

Siempre se ha juzgado que el rol del docente y la responsabilidad de los escolares perviven en constante dinamismo, donde la capacidad del profesional debe estar al servicio de las necesidades de los estudiantes, y estos deben mostrar su mejor posibilidad para aprender. En este sentido, se puso en contraste el papel de la naturaleza de la estrategia (1) del docente para encarar el aprendizaje remoto, sabiendo que el aislamiento social fue una dura decisión política ante la COVID-19. Sin

embargo, el trabajo colaborativo no ha sufrido significativos cambios a sus propósitos, porque el WhatsApp se convirtió en el medio tecnológico que permitió identificar la característica (2) singular de aprendizaje y el empoderamiento de capacidades del docente. Estos dos atributos resultaron atractivos desde el manejo de conceptos hasta el sentido operacional en contextos difíciles, como la educación remota. Desde otra perspectiva simbiótica, se ha identificado que el trabajo colaborativo ha generado una fuerte interactividad (3) entre los miembros de la escuela, porque al menos 28 571 escolares accedieron a la aplicación de una población de 30 842, lo que representa el 92.63 %.

A ello se suma que los factores que negaron la interactividad son ajenos a las motivaciones de los escolares, toda vez que ha sido recurrente la falta de empleo. Además de ello, se ha registrado que al menos el 81 % de los escolares han comprometido el rol de los padres, porque, en algunos casos, ellos enviaban las evidencias. El 11 % de los escolares ha desarrollado la autonomía mediante el uso del WhatsApp. Seguido de este proceso, el trabajo colaborativo, con relación al uso del WhatsApp, no ha sufrido cambios negativos, porque el nivel sinérgico de la didáctica (4), como factor para el aprendizaje, se ha desarrollado al considerar que la comunicación se ha producido en todos los niveles.

Además, es importante reconocer que el WhatsApp, con relación a las formas de aprender, se convirtió en la distancia más corta, porque fue la instancia recurrente (5) para no abandonar los

estudios. Aunque el trabajo colaborativo se apoyó en los padres de familia o cualquier miembro que acompañaba al estudiante, el WhatsApp fue el mejor aliado. Finalmente, se desarrolló el control de sí mismo (6) de modo progresivo, en la medida en que el tiempo exigía nuevas formas pertinentes para redefinir el rol de cada uno. A modo de conclusión, se debe indicar que el trabajo colaborativo es, en esencia, una estrategia versátil, porque se adecua a contextos difíciles, donde el desempeño individual puede enriquecerse con la tecnología, como la utilidad del WhatsApp.

### METODOLOGÍA

En el desarrollo de la metodología, el estudio socioeducativo y etnográfico sobre el uso de WhatsApp en la provincia de Utcubamba se llevó a cabo en una secuencia lógica y ordenada. Primeramente, se estableció la naturaleza del estudio como socioeducativo y etnográfico, con el objetivo de describir el uso de WhatsApp en la provincia de Utcubamba. Bajo la fundamentación teórica en que la validez y universalidad de las representaciones mentales están respaldadas por la capacidad innata de razonar universalmente (Packer, 2018). La sinergia entre docente y estudiante se consideró crucial para el desarrollo humano, con WhatsApp como aliado en este proceso. En cuanto al diseño del estudio la investigación incluyó una muestra de 2406 docentes de 611 instituciones educativas en Utcubamba. El enfoque principal fue el monitoreo y acompañamiento a los escolares a través de WhatsApp. La colaboración de docentes de siete

distritos (seis rurales y uno urbano) fue esencial. Se destacó la importancia del distrito más lejano, donde los medios de comunicación no eran ideales y se requería un viaje de tres horas desde la ciudad a través de una trocha carrozable de difícil acceso.

En cuanto a la técnica de recolección de datos el análisis documental se seleccionó como la técnica adecuada para caracterizar y describir la naturaleza de la comunicación entre docentes y escolares. Se puede destacar que el acceso a la información no presentó inconvenientes debido a la disposición de los docentes, cuyo tiempo y espacio fueron vulnerados por las necesidades de los escolares. La información se recogió al azar, considerando las 611 instituciones educativas dispersas en toda la zona geográfica. Se enfocó en determinar el comportamiento de docentes y escolares dentro de la jurisdicción de la UGEL de Utcubamba.

Se establecieron seis dimensiones para el análisis: capacidades docentes, calidad y calidez del lenguaje, calidad de retroalimentación y acompañamiento, sincronía y diacronía en la atención a los grupos, y prevalencia del trabajo colaborativo. Los hallazgos fueron presentados de manera detallada, abordando cada dimensión. Se derivaron conclusiones que reflejaron la eficacia y desafíos del uso de WhatsApp en el contexto educativo de Utcubamba. Se proporcionaron recomendaciones para mejorar la implementación de WhatsApp y se sugirieron áreas para futuras investigaciones en el ámbito socioeducativo y etnográfico.

## HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

Todos los procesos formativos en los que se compromete el ser humano son complejos y afectan indistintamente. Uno de los primeros escenarios es la escuela. En todos los contextos en los que se desarrolla el sistema, la escuela ha sido, tal vez, el espacio silencioso que ha soportado todos los cambios brutales de la pandemia. El otro escenario ha sido, y aún es, la familia, en el entendido de su propia constitución social. Dos espacios con marcados hitos y precedentes, y que siempre se han mirado con confianza. Si se trata de la escuela, se ha dicho que no siempre es la respuesta directa a las necesidades de la sociedad.

Hace un tiempo atrás se hablaba de Orientación y Bienestar del Educando (OBE). Posteriormente, se incluyó el área de Tutoría, ejercicio de origen normativo con el que nació la Tutoría y Orientación Educativa (TOE). Estas formas de hacer educación denotan un esfuerzo significativo, pero define que las acciones corporativas o cooperativas han sido la recurrencia desde el Ministerio de Educación (MINEDU), con la finalidad de acompañar, en el proceso formativo, a los escolares. Operacionalmente, el MINEDU ha sido, de forma progresiva, un ente con ideas convergentes para mejorar los procesos bajo la idea sustentada en el trabajo mancomunado. Técnicamente, y con el tiempo, esta categoría ha cobrado singular importancia, sobre todo con incidencia en algunas formas de convivencia en tiempos anteriores a la COVID-19.

Todas las ocurrencias, desde marzo de 2020, comprometieron el rol de los agentes educativos, a fin de comprender la magnitud de la pandemia y las necesidades que surgieron estrepitosamente. Una de ellas fue, y aún es, la conectividad y cómo encararla, porque se sabe que el desarrollo autónomo de los escolares aún es frágil, ya que se acusa a la hegemonía de la heteronomía antes que a la misma autonomía. Es bastante conocido que el privilegio de la autonomía no alcanza a la población escolar y, por ello, se convirtió en una enorme debilidad para encarar los procesos formativos con el programa Aprendo en casa. Tanto los docentes como los estudiantes de cualquier nivel educativo tuvieron que asegurar mecanismos de aprendizaje desde la virtualidad.

Las necesidades para aprender y enseñar originaron que los docentes y los estudiantes redescubrieran que el aprendizaje sería una manifestación de la incertidumbre para explicar “cómo se aprende con la COVID-19”. La respuesta es bastante conocida, porque las herramientas digitales y las aplicaciones sirvieron, y sirven, de plataforma. Este, tal vez, sea el único medio de vinculación que sirva de soporte para aprender en condiciones poco adecuadas. En este sentido, se entiende que las formas de aprender son variadas y muy útiles, porque “es más sencillo acercar al alumno a través de medios que utiliza cotidianamente al aprendizaje y la comunicación” (García, 2020), que estar frente a los estudiantes en contextos que, muchas veces, son complicados en

la presencialidad. En las citas antes mencionadas, el 81 % y el 11 % ha demostrado que el trabajo colaborativo ha permitido desarrollar capacidades.

Los escolares perdieron la noción de cercanía entre ellos para aferrarse solo a la aplicación de WhatsApp. Así, generaron expectativas mediante las evidencias que enviaban a los docentes. Sin

embargo, surgieron mecanismos adyacentes que definieron el rol de algunas formas, como el trabajo colaborativo mediante la organización de grupos de WhatsApp (GW). Por ejemplo, ha sido recurrente que los docentes tengan a alumnos organizados en grupos (Figura 1).



Figura 1. Organización del WhatsApp.

En este sentido, surge la necesidad de reconceptualizar el entorno de las aproximaciones conceptuales, porque se sabe, y es bastante conocido, que el trabajo colaborativo es “una estrategia didáctica que contribuye al desarrollo de habilidades y competencias comunicativas y de interacción social en estudiantes” (Guerrero et al., 2018). La idea ofrece solo una antítesis al desarrollo de las habilidades en el contexto

de la COVID-19, porque estaban vigentes las competencias comunicativas, pero sin conectividad y sin los procesos de retroalimentación del docente, ¿cómo se puede configurar el sentido del trabajo colaborativo en el contexto de pandemia?

Lo cierto es que los escolares y universitarios han sido capaces de desarrollar sus propias formas de aprender. Si bien el Google Meet era casi un secreto y de uso exclusivo de los docentes, pronto

fue parte de la solución y tuvo sentido pragmático para el desarrollo de habilidades.

Este hallazgo esclarece que el aprendizaje en un contexto adverso genera la autonomía en una situación real para aprender o, por lo menos, estar vigente con las evidencias. Por eso, este estudio intenta demostrar que el trabajo colaborativo se ha mantenido en su estado conceptual durante la pandemia. De este proceso se deduce que el desarrollo de habilidades y capacidades no depende del docente, sino que se trata de que las genere. Cuando se habla de “aprendizaje significativo” se cree que el docente es el responsable, pero la COVID-19 ha sido un factor para sostener todo lo contrario, porque muchos estudiantes descubrieron que las aplicaciones fueron muy útiles y estaban frente a sus propias habilidades, con las que competían con los docentes.

Como se ha sostenido siempre, el perfil de los estudiantes tiene o debe desarrollar ciertas características, en correspondencia con el Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB). Desarrollar 31 competencias es el enorme reto para comprender que el aprendizaje es el verdadero espacio para el desarrollo personal de los protagonistas. Sobre el trabajo colaborativo existe una gran diversidad de conceptos y todos pueden ser muy útiles por su aporte al proceso educativo; sin embargo, ¿puede existir el mismo concepto antes y después de la pandemia? Esto, sobre todo, cuando se entiende “como un conjunto característico de dos o más personas que interactúan

dinámica y adaptativamente con respecto a una meta, objetivo, misión, etcétera” (Galindo, 2015). Es importante el constructo que ofrece el autor al señalar que se trata de la adaptación; sin embargo, antes de la pandemia, los integrantes se adaptaban a sí mismos y a las características que cada equipo ofrecía.

La pandemia generó más de un estímulo para que los escolares y universitarios se “puedan adaptar” al aislamiento social, a la idea de contar con un solo equipo móvil, a la convivencia forzada con la misma familia, a las condiciones propias del hogar. En esta misma idea, las condiciones de adaptabilidad también se relacionaron con los GW, al reconocer que fue (y es) la única aplicación para trabajar de modo colaborativo. En este sentido, Lizcano et al., (2019) consideran que las acciones orientadas al trabajo colaborativo no requieren de los mismos procesos que en la educación presencial, porque las condiciones se limitaron a una aplicación. Encarar los procesos de aprendizaje mediante aplicaciones implica “comprender” todo el marco teórico que conduce a pensar que el aprendizaje colaborativo pierde vigencia o sufre mutaciones como para volver a resignificar algunas ideas, conceptos, teorías, percepciones, enfoques, etc., sobre todo si se sabe que todo tipo de aprendizaje conduce al desarrollo de los procesos cognitivos en cualquier contexto.

La magnitud de los efectos después de la normatividad establecida por el MINEDU fue otra, en tanto se entiende que los estudiantes vivieron una experiencia que no puede compararse con otra,

porque no es lo mismo el recreo (periodo de 15 minutos para actividades recreativas y fisiológicas) que vivir en la «encerrona», antes que ser parte de la estadística. Los GW se formaron de manera progresiva, con la finalidad de entender el rol de los estudiantes, sin comprender que el trabajo colaborativo es una necesidad a todas luces. Después de todo, recibir las evidencias de 40 escolares en educación primaria o 480 estudiantes en educación secundaria también fue un reto para el docente, porque cada uno de ellos tuvo que organizarse, al menos, en cinco grupos de WhatsApp, es decir, ser parte o dirigir los grupos de padres de familia, los estudiantes, los docentes, los directivos, la UGEL, el personal administrativo, etc.

Esta adecuación abrupta y obligatoria hizo que la aplicación de WhatsApp se convierta en el perfecto aliado para el proceso de aprendizaje. Sin embargo, “la colaboración conlleva tres elementos indispensables: la interactividad de quienes colaboran en un ambiente de intercambio horizontal; la sincronía de la interacción, al asumir una posición hacia el logro común de un objetivo, y la negociación como un proceso continuo” (Guerrero et al., 2018). En este sentido, se debe considerar que los estudiantes vivieron la más grande experiencia de aprendizaje, porque debieron reaprender que el trabajo colaborativo seguiría siendo el mismo, aunque la interactividad tenga otras características, como el uso del WhatsApp. El lenguaje también cambió, como las formas coloquiales (“cuídate”, “a lavarse las manos”)

emergieron, así como los stickers, que ayudaron a cambiar el ánimo para que la interactividad sea más fluida, a fin de mejorar el aprendizaje.

Por otro lado, era evidente que las comunicaciones telefónicas, como fortaleza para el trabajo en equipo, pasaran a ser de intercambio horizontal mediante los mensajes recurrentes. Surgieron formas particulares, como “me dejó en visto”, “me visteas y no me respondes”, y “solo me visteas”. Estas expresiones se incorporaron como categorías para ser que el trabajo colaborativo sea entendible desde todo punto de vista. Las necesidades de cada quien podrían ser distintas si los integrantes no comprenden que el trabajo colaborativo sigue siendo el mismo, pero con otro tipo de habilidades frente al uso de la tecnología.

El proceso de adaptación al trabajo colaborativo en el contexto de la pandemia ha sido vertiginoso, porque se disponía de la aplicación de WhatsApp, salvo que los megas se agotasen. Por lo demás, el tiempo estuvo a disposición para trabajar de manera colaborativa. Ello también ha permitido que las relaciones humanas tengan otras características muy ligadas a las formas de comunicación. Por ejemplo, es recurrente decir “tengo un meet”, “tengo un zoom”, “me envías el link”. En casos extremos, solo se movilizan desde el dormitorio hasta la sala para sostener el trabajo en equipo. Entonces, ¿qué ha cambiado? Todas las formas de existir en el contexto de la pandemia han permitido comprender que “la conectividad es la sinergia didáctica entre el talento humano del docente y los recursos a disposición, donde uno es

protagonista, pero, al mismo tiempo, se subordina al papel de la tecnología” (Bocanegra, 2020).

La inclusión del WhatasApp fue obligatoria, porque se convirtió en una necesidad. Pasó de ser “algo accesorio” a ser determinante para el trabajo colaborativo. Se puede deducir que se convirtió en la aplicación más empleada durante el año 2020. En algunas instituciones educativas, solo el 7 % de escolares no accedieron, por no tener la aplicación de WhatsApp. Con ello se superó el problema de conectividad. De allí que “en la escuela pública es necesario comprender las condiciones de estudio de cada alumno y, por ende, las limitaciones de acceso a computadoras, teléfonos celulares e internet” (Ascencio, 2021). En este sentido, la aplicación de WhatsApp fue determinante.

El recurrente uso del WhatsApp tuvo sentido al comprender que el aprendizaje estaría en peligro, porque las limitaciones siempre fueron las mismas, con o sin conectividad. Con la pandemia, los límites fueron siempre más cortos, solo dependía de un link. Este proceso nunca puso en peligro el aprendizaje, porque aprender es construir algo nuevo, sin pensar en las condiciones. Por ello, como indica Clemens (2016) se entiende que “la instancia de aprendizaje que se concreta mediante la participación de dos o más individuos en la búsqueda de información”, en cualquier contexto, es aprendizaje colaborativo desde cualquier perspectiva. La concreción del aprendizaje solo depende del individuo cuando se desarrolla dentro del mismo. La instancia estuvo al margen de la misma conectividad, porque los estudiantes siempre

demonstraron la capacidad para aprender de modo colaborativo mediante los grupos de WhtasApp, donde buscaban sin cesar la información.

En cualquier escenario, se debe entender que el trabajo colaborativo es la sinergia humana para cumplir los grandes propósitos en favor de su desarrollo, pero, al mismo tiempo, genera encuentros sinérgicos alrededor del WhtasApp. No puede negarse que el trabajo de este tipo “implica ceder el control y el manejo de la información; tolerar tiempos y metodologías diferentes que se adaptan mejor a los estilos de cada grupo; confiar en las capacidades de los individuos para interactuar positivamente, respondiendo a consignas preestablecidas” (Scagnoli, 2006), con la finalidad de consolidar el aprendizaje en cualquier contexto. El trabajo colaborativo es la manifestación sociocultural con la que se aprende sin medias condiciones de comunicaciones. La aplicación de WhatsApp es una herramienta muy versátil y que se presenta para mejorar el desempeño de los estudiantes.

## **Discusión**

En el contexto de la pandemia, resultó impresionante identificar el nivel progresivo del compromiso de la comunidad educativa amazonense. De un total de 611 instituciones educativas, 190 corresponden a educación inicial; 324, a educación primaria, y 91, a educación secundaria, que forman parte de Educación Básica Regular. En Educación Básica Alternativa (EBA) fueron cinco instituciones y en Educación



Básica Especial (EBE), una sola institución. Este conglomerado de instituciones educativas representa el sentido de compromiso durante el 2020. En este proceso participaron 2406 docentes, con un servicio a 30 842 escolares de toda la provincia de Utcubamba. Sin embargo, 2311 escolares no recibieron el servicio. El 92.63 % utilizó, entre otros medios, el WhatsApp, mientras que el 7.49 % no accedió por el problema de conectividad, ya que el área geográfica es muy compleja, porque existen siete distritos, de los cuales solo uno es urbano y de mayor desarrollo económico, y se comunica con Cajamarca y Lambayeque.

La pertinencia de la aplicación resalta la calidad de la atención, porque brinda varias opciones para el desarrollo de la retroalimentación y el acompañamiento, mediante grabaciones de audio, grabaciones de videos, conversaciones grupales, envío de mensajes, envío de archivos en diferentes formatos. Desde el 15 de marzo de 2020 se produjo el aislamiento social por mandato presidencial, situación determinante para comprender que el programa televisivo de señal abierta se debía desarrollar en el ámbito nacional. Al comienzo fue criticado, por el formato empleado y porque el desarrollo de los contenidos estaba en manos de actores y actrices. Este proceso se modificó como un gesto de parte del Gobierno.

Aprender en casa, como programa, no fue suficiente, porque los estudiantes deberían ser atendidos por el docente mediante actividades propias del aislamiento. En este sentido, cobró

importancia el trabajo colaborativo, porque los padres de familia (con énfasis en las madres) casi siempre contribuyeron mediante la aplicación de WhatsApp. De este modo, se reconceptualizó la idea de medios y recursos para la enseñanza y para el aprendizaje. El resultado tangencial a este proceso es que las capacidades docentes, con relación al número de grupos, fueron valoradas cuantitativamente, es decir, los grupos de WhatsApp funcionaron bien, porque el docente asumió que estaba frente a una estrategia cuyo recurso fue muy pertinente: el 100 % de los docentes desarrollaron actitudes para comunicarse por medio de WhatsApp.

El uso del WhatsApp constituyó una decodificación y cambio de paradigma para la enseñanza. La necesidad de utilizar otros medios, como la radio, la televisión local y el equipo móvil, ha despertado el interés pertinente de usar la tecnología como el WhatsApp, porque el docente ha desarrollado sus propias competencias digitales y ha asumido que es el único recurso. Por lo tanto, se juzgan las características de la aplicación sin disociar el sentido ontológico de la tecnología y sus propias virtudes. Desde marzo de 2020, el docente vivificó su sentido práctico para encarar todas las formas posibles y estar pendiente del desarrollo cognitivo y afectivo de los estudiantes, mediante el acompañamiento y el monitoreo de las actividades escolares, que buscan siempre que el trabajo colaborativo logre el aprendizaje significativo.

En este contexto, el trabajo colaborativo no perdió sus atributos; por el contrario, fue un espacio

para generar sinergia familiar, en la que se respeta su intimidad, porque fueron los padres quienes, finalmente, reconocieron la labor del docente en tiempo de pandemia. Otro de los rasgos importantes es la gestión del tiempo, en función de las propias capacidades, ya que el WhatsApp permitió manejar las actividades de forma sincrónica, de acuerdo a los horarios establecidos, y asincronía en la atención al escolar. Esto significa que el docente no tuvo un horario determinado para atender a los escolares; se dedicó exclusivamente al proceso de interacción atendiendo mensajes cuya recurrencia fue significativa.

Si bien se registró que el 7.49 % de escolares no accedieron a la educación virtual, no pasó lo mismo con los docentes, porque el 100% lograron comunicarse sin mayores contratiempos por medio de WhatsApp. Incluso, el envío de información por esta aplicación superó al uso del correo electrónico, por ser un atributo muy propio del equipo móvil. De este modo, surgieron dos propuestas: “Proyecto interactivo desde el Google Classroom: Acortamos distancias y logramos mejores aprendizajes”, de la Institución Educativa n.º 16606 San José, y “Aplicativo móvil”, de la Institución Educativa n.º 16957 Jesús Divino Maestro. Ambos proyectos no representan la necesidad de superar los problemas, sino que es evidente cómo es que la innovación es emergente en épocas de crisis (<https://www.fondep.gob.pe/red/concursos/cnpie2020>). Se añade como resultado la iniciativa «Me acerco a casa para aprender en familia», de la Institución Educativa n.º 17074, de

la cual se extrae el testimonio:

Todos los días por la mañana se envía un audio al WhatsApp grupal saludando a todos y motivándolos a participar activamente de la sesión de aprendizaje y se les recuerda los protocolos para evitar contagiarnos y los acuerdos de convivencia establecidos en equipo; luego de ello se envía el video de la sesión y las fichas de trabajo al grupo de WhatsApp; los estudiantes confirman con un emoticón o audio la descarga de su material, lo que sirve de control para identificar qué estudiantes va ser necesario llamar a través de sus padres, para saber el motivo por el cual el niño no está accediendo a la sesión. Un atributo insoslayable es la calidad y calidez del lenguaje durante la elaboración del mensaje por medio de WhatsApp. Ha sido muy recurrente el trato del docente hacia el estudiante. Bajo la misma modalidad de recojo de información, los mensajes fueron acompañados de emoticonos, tanto de los emisores como de los receptores (Comunicación de S. Cabrera, 11 de julio de 2020).

En los últimos tiempos, los procesos formativos en cualquier nivel han desarrollado una serie de características centradas en aprendizaje, sin dejar de lado el rol del docente; sin embargo, en el contexto de la pandemia, se ha puesto en cuestión la funcionalidad o pertinencia de las estrategias o los mecanismos que facilitan el aprendizaje y, por lo tanto, determinan el estilo del docente en el contexto de la COVID-19. El docente ha sido protagonista mediante el uso del WhatsApp para no abandonar a los estudiantes.

Por ello, es necesario valorar la utilidad de la aplicación de WhatsApp en el trabajo colaborativo y como indicador de desempeño docente. En ese sentido, y al tratar de discutir el encuentro de la capacidad humana y la versatilidad del WhatsApp, se desprende que, lejos de ser un aporte de la tecnología, ha contribuido significativamente al trabajo colaborativo como estrategia.

### CONCLUSIONES

El trabajo en equipo, como característica singular de aprendizaje, ha generado muchas expectativas, porque el cambio de referencias se ha producido en ambos protagonistas. La interactividad no ha sido menguada por la no conectividad, y no se descarta algún porcentaje de ausencia. Sin embargo, la contribución de la tecnología ha favorecido el trabajo colaborativo. El WhatsApp es una aplicación cuya didáctica ha generado sinergia para aprender a coordinar por el bien común. Se trata de un recurso de fuerte impacto en el trabajo colaborativo, porque ha acortado distancias para el aprendizaje. Si se trata de juzgar las relaciones entre la aplicación y el trabajo colaborativo, se puede afirmar que el desarrollo de la autonomía se ha configurado como una posibilidad que se puede manejar desde el aislamiento social. El control de sí mismo y el desarrollo de la autonomía han sido constantes y gravitantes en el proceso de aprendizaje en época de pandemia.

La valoración conceptual del trabajo colaborativo, como constructo que ha permitido

el desarrollo de los docentes y los estudiantes, es significativa, porque el aporte del concepto, como ayuda didáctica en contextos adversos, se mantiene. La pandemia no ha cambiado el proceso de aprendizaje de forma negativa, sino todo lo contrario: los estudiantes han demostrado suficientes recursos para manejarse dentro de grupos de WhatsApp. El aprendizaje por medio del trabajo colaborativo ha experimentado una favorable inclusión de la tecnología, tanto para el estudiante como para el docente. La sinergia creada representa el rol del trabajo colaborativo como estrategia versátil, que no ha perdido su esencia cuando se trata de valorar el aprendizaje de los involucrados.

Si bien el trabajo colaborativo es una característica peculiar en el proceso de aprendizaje, se refuerza con la inclusión del WhatsApp, porque su uso ha mediado en el esfuerzo y las expectativas de estudiantes y docentes en contexto de pandemia. Ambos protagonistas han manifestado y valorado el aprendizaje colaborativo como característica en distintos escenarios, porque su uso ha sido determinante. El docente, por lo menos, ha tenido que alternar con grupos de trabajo, con la finalidad de no perder la conexión. Tanto el trabajo colaborativo como la pertinencia del WhatsApp son categorías complementarias y coadyuvan al proceso de aprendizaje del estudiante, porque ha sido el recurso tecnológico de acceso rápido e ineludible para el desarrollo profesional de los docentes, en el sentido de comprender que se ha generado una sinergia didáctica más que una comunicación

horizontal.

El trabajo colaborativo, mediante el uso del WhstasApp, es una oportunidad para desarrollar el autocontrol de los protagonistas. Cada estudiante y docente ha desarrollado sus propias formas para ser parte del aprendizaje en el contexto de la COVID-19, mediante su propio desempeño y expectativas.

**CONFLICTO DE INTERESES.** Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

### REFERENCIAS

- Ascencio, J., Bocanegra, B. (2021). La educación inclusiva en el contexto de la COVID-19: perspectivas. <https://www.editorialeidec.com/revista/index.php/GISST/article/view/80>
- Bocanegra, B. (2020). La conectividad: necesidad y políticas educativas. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad Y Salud En el Trabajo –GISST*, 2(2), 61-143. <https://revistaseidec.com/index.php/GISST/article/view/13>
- Clemens, A. (2016). Desarrollo del pensamiento crítico mediante el aprendizaje colaborativo en alumnos de primaria (tesis de posgrado). Tecnológico de Monterrey. México. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/621385/02Ana%20Marta%20Clemens%20Quesnel.pdf?sequence=1>
- García, L. (2020). Whatsapp y Facebook: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en la educación universitaria. *Revista Redipe*, 9(12), 237-252. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1148/1044>
- Guerrero, H., Polo, S., Martínez, J., y Ariza, P. (2018). Trabajo colaborativo como estrategia didáctica para el desarrollo del pensamiento. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 1(86), 959-986. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338198>
- Galindo, L. (2015). El aprendizaje colaborativo en ambientes virtuales. México. Centro de Estudios e Investigaciones. <https://dialnet.unirioja.es/download/libro/652184.pdf>
- Lizcano, A. R., Barbosa, J. W., y Villamizar J. D. (2019). Aprendizaje colaborativo con apoyo en TIC: concepto, metodología y recursos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 12(24), 5-24. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m12-24.acat>
- Scagnoli, M. N. I. (2006). El aprendizaje colaborativo en cursos a distancia. *Investigación y ciencia*, 14(36), 39-47. <https://www.redalyc.org/pdf/674/67403608.pdf>
- Packer, M. (2018). La ciencia de la investigación cualitativa. Colombia: DGP Editores.