

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como mediadoras del aprendizaje de oficios. Potencialidades de WhatsApp

DOI: 10.25009/cpue.v0i36.2838

Recepción: 21 de marzo de 2022

Aceptación: 25 de agosto de 2022

Agustina María Manavella

Universidad Nacional de Villa María,
Argentina
agustinamanavella@unvm.edu.ar
ORCID: 0000-0002-9159-8559

Rebeca Mariel Martinenco

Universidad Nacional de Villa María,
Argentina
rebecamartinenco@gmail.com
ORCID: 0000-0002-2781-3381

Rocío Belén Martín

Universidad Nacional de Córdoba,
Argentina
rbmartin@unc.edu.ar
ORCID: 0000-0003-0189-7035

Resumen

En los últimos años los estudios acerca de las capacitaciones en oficios y el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas para aprender, alcanzaron notoriedad en el campo de la Psicología Educativa. El objetivo del escrito consiste en describir las habilidades que se construyen colaborativamente a partir de la mediación de WhatsApp en cuatro capacitaciones en oficios. Se realizó un estudio de caso múltiple. Para la recolección de datos se efectuaron entrevistas, observaciones de los encuentros y análisis de las interacciones en aplicaciones de mensajería instantánea. Los resultados permiten reconocer las potencialidades de WhatsApp en el aprendizaje de oficios, principalmente en lo referido a la construcción colaborativa de habilidades específicas y socioemocionales. En las conclusiones se destaca la importancia de avanzar en el estudio de las particularidades que adquiere el empleo de las tecnologías en diversos contextos de aprendizaje para el trabajo.

Palabras clave: aprendizaje de oficios; WhatsApp; educación no formal.

Information and Communication Technologies as Mediators of Trades Learning. WhatsApp Potential

Abstract

In recent years, studies about trades training and use of Information and Communication Technologies as tools to learning have achieved notoriety in the field of Educational Psychology. The aim of the paper is to describe the skills that are built collaboratively from the mediation of WhatsApp in four trades training. A multiple-case study was conducted. Interviews, observations of the meetings, and analysis of the interactions in instant messaging applications were conducted for data collection. The results allow us to recognize the potential of WhatsApp in trades learning, mainly with regard to the collaborative construction of specific and socio-emotional skills. The conclusions highlight the importance of making progress in the study of the peculiarities that the use of technologies acquires in various contexts of learning for work.

Key words: trades learning; WhatsApp; non formal-education.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como mediadoras del aprendizaje de oficios. Potencialidades de WhatsApp

Introducción

En la actualidad las personas disponen cada vez más de importantes posibilidades para aprender en contextos variados, de múltiples maneras y con numerosos recursos. En consonancia, Illeris (2018) destaca la naturaleza social y cultural del aprendizaje como un punto en común entre las diferentes perspectivas que actualmente se consideran válidas respecto a este proceso. Así, en este marco, el aprendizaje es entendido como un proceso eminentemente social, en el que las personas construyen conocimientos a partir de su interacción con otros y de su participación en diversas prácticas (Wenger, 2018).

Específicamente en lo que refiere a las capacitaciones en oficios, se halla que la oferta y la demanda de estos espacios ha aumentado de manera considerable. El interés por los talleres de formación para el trabajo surge ante la necesidad de conocer más sobre estos contextos de aprendizaje, que progresivamente toman vigencia en toda la República Argentina. En este sentido, se considera a los talleres de oficios como ámbitos especiales para la construcción de competencias laborales que facilitan “la integración de [los] participantes en el mundo del trabajo remunerado, ... ya sea éste de manera dependiente o a través de su ejercicio por cuenta propia” (Secretaría de Extensión Universitaria, 2015, p. 1). Se vislumbra, además, que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se incorporaron a la sociedad y fueron modificando múltiples aspectos, dentro de los que se incluyen los procesos formativos y educativos, por lo que es preciso adaptarse a nuevas necesidades de aprendizaje y dar lugar a la formación permanente (Souto-Seijo et al., 2019).

En consonancia con lo expresado, y tomando en cuenta los contextos de aprendizaje no formales de capacitación para el trabajo, se encuentra que en Argentina la vinculación

entre el empleo de las TIC —y más precisamente, sobre las instancias de construcción de conocimiento mediadas por WhatsApp— y el aprendizaje de oficios es aún una temática escasamente explorada, por lo que allí reside el aporte de este trabajo.

A raíz de lo antes mencionado se desprende la pregunta que orientó esta investigación: ¿qué habilidades se generaron a partir de la interacción y mediación de WhatsApp en cuatro contextos de capacitación laboral? El objetivo general del presente escrito consiste en describir las habilidades que se construyen social y colaborativamente a partir de la mediación de WhatsApp en cuatro contextos de formación en oficios: panadería y pastelería, maquillaje social, mecánica de motos y refrigeración. Para dar cuenta de este objetivo, el trabajo se estructura en cuatro apartados. En el primero se presentan diversos constructos teóricos sobre el aprendizaje de oficios mediado por TIC —contextos de aprendizaje no formales de capacitación laboral y uso de herramientas de mensajería instantánea como recursos de aprendizaje— y acerca del aprendizaje colaborativo y las habilidades socioemocionales. En la segunda sección se plasman las decisiones metodológicas que orientaron este trabajo. En el tercer apartado se recuperan y describen los resultados obtenidos respecto al uso de WhatsApp en la construcción de habilidades específicas de los oficios y habilidades socioemocionales. Por último, en la cuarta parte se exponen algunas reflexiones sobre el uso de WhatsApp en el aprendizaje de oficios y se presentan líneas de actuación y de investigación a futuro.

1. Consideraciones teóricas

Para conceptualizar el uso de las TIC en el aprendizaje de oficios, en primera instancia, se describirán las particularidades que adquiere el aprendizaje en contextos no formales de capacitación para el trabajo. Enseguida se expondrán aportes sobre el aprendizaje del trabajo mediado por las TIC, específicamente se abordarán los procesos de construcción de conocimientos mediados por aplicaciones de mensajería instantánea, tales como WhatsApp. Finalmente, se hará referencia a la concepción de aprendizaje colaborativo y habilidades socioemocionales.

1.1. Aprendizaje de oficios en contextos no formales de capacitación laboral

El término “oficio” es definido como el trabajo habitual que realiza una persona a partir de actividades prácticas y técnicas que, para su concreción, no requieren de formación académica profesional. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la elaboración de

ciertos conocimientos, la destreza manual o el esfuerzo físico de quien las realiza. Las personas que desempeñan un oficio se caracterizan por su capacidad para resolver problemas específicos de su área de trabajo mediante el ingenio, la habilidad manual, el dominio de herramientas y las destrezas construidas a partir de la experiencia en el rubro (Manavella et al., 2021).

Los contextos de aprendizaje no formales de capacitación para el trabajo refieren a aquellos ámbitos de educación que se desarrollan fuera del sistema formal, adoptan una metodología propia, otorgan certificados, se imparten bajo la forma de cursos o talleres, y promueven el aprendizaje de destrezas y habilidades dentro de una ocupación determinada. En dichos programas se adapta la enseñanza ocupacional a las necesidades del mercado laboral y de quienes asisten a la capacitación, formando a las personas en las nuevas tecnologías y brindando recursos y habilidades que les permitan iniciarse de manera independiente en un trabajo, mediante el autoempleo (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2013; Trilla et al., 2003).

En las investigaciones acerca del aprendizaje del trabajo, en los últimos años, hay una especie de consenso sobre la relevancia de los escritos de Ettiene Wenger. Este autor concibe al aprendizaje como un proceso de participación social, a través del cual las personas se implican y contribuyen a la concreción de una práctica, compartiendo con otros el compromiso por construir conocimientos en un determinado dominio (Wenger, 2018). De esta manera, el aprendizaje del oficio posibilita la construcción de destrezas y habilidades, así como la acumulación de experiencias en un rubro, mediante la participación en diversas prácticas y la colaboración con expertos y aprendices (Wenger, 2001a), y el desarrollo de un repertorio compartido de recursos: experiencias, historias, herramientas, formas de abordar problemas recurrentes (Wenger, 2001b).

1.2. Aprendizaje del trabajo mediado por TIC

En los tiempos que corren, las tecnologías atraviesan la cotidianeidad de las personas en sus múltiples aspectos. En términos de Gros (2015), y atendiendo a lo que interesa en este escrito, una de las consecuencias de ello es la transformación de los espacios y lugares en los que se aprende. En este marco se destaca entonces el empleo de las TIC como herramientas o recursos de aprendizaje. Con relación a ello, Strijbos et al. (2004, citados en Hernández-Sellés, 2021) las clasifican en dos grupos. En primer lugar se encuentran aquellas tecnologías colaborativas que fueron específicamente creadas para favorecer la colaboración, tales como Trello o Google Drive. En segundo lugar se halla cualquier tec-

nología que, aunque no fue diseñada para tal fin, permite sostener el aprendizaje grupal, la comunicación, colaboración y coordinación; este es el caso de los foros, blogs, redes sociales o herramientas de mensajería. Es en este último grupo donde reside el interés del presente escrito, específicamente con relación a la mencionada al final.

Respecto a las herramientas de mensajería, en el estudio realizado cobra predominancia WhatsApp. Montenegro (2020) postula cinco usos educativos de este sistema de mensajería, dentro de los cuales se encuentra la formación de grupos, las conversaciones, las grabaciones de clases, los recordatorios y el envío de contenido multimedia. El primer uso mencionado, la creación de grupos de WhatsApp, posee ventajas educativas dentro de las cuales es interesante mencionar que otorga sentido de pertenencia, favorece la colaboración entre aprendices, permite el aprendizaje fuera de las clases y motiva a los participantes, dado que mantienen una actitud positiva hacia el sistema de mensajería (Suárez, 2018).

En lo que concierne específicamente al aprendizaje del trabajo mediado por TIC, Wenger (2001a) y Wenger et al. (2011), plantean que las aplicaciones en línea que potencian el aprendizaje y el trabajo colaborativo se caracterizan por incluir un espacio de conversación para discutir ideas, brindar consejos, aprender de la experiencia de colegas, ayudarse mutuamente en la concreción de diversos trabajos, instalar preguntas flotantes, compartir un repositorio de documentos y un espacio de trabajo para la colaboración electrónica, el debate y las reuniones asincrónicas.

1.3. Aprendizaje colaborativo y habilidades socioemocionales

Las capacitaciones de oficio estudiadas dieron la oportunidad de promover instancias de aprendizaje colaborativo entre los participantes. Martín (2019) define al aprendizaje colaborativo como un proceso social en el que los aprendices se constituyen en agentes activos de esa construcción. La interacción entre pares permite el despliegue de habilidades y actitudes que favorecen la construcción de conocimientos, beneficiada por el intercambio grupal. En este proceso de aprendizaje, una de las habilidades fundamentales son las socioemocionales, dado que surgen de la interacción social al interior de los grupos y conllevan sentidos intersubjetivos que reflejan la dinámica de los mismos (Luna, 2010, citado en Martín et al., 2021).

En este sentido, Bisquerra (2013, citado en Paoloni, 2019) concibe a las habilidades socioemocionales como el “conjunto de conocimientos, capacidades, competencias y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los

fenómenos emocionales” (p. 105). De modo similar, Bar-On (2006) postula la existencia de cinco habilidades que permiten a las personas entenderse a sí mismas, expresarse, entender a los demás, relacionarse con ellos y hacer frente a las demandas diarias y al contexto cambiante en que se vive. El autor habla de las habilidades intrapersonales —ser consciente de sí mismo y comprender las fortalezas y debilidades propias, para luego expresar los sentimientos y pensamientos de la mejor manera—; las interpersonales —reconocer las emociones, sentimientos y necesidades de los demás, y mantener con ellos relaciones constructivas y satisfactorias para ambos—; el manejo del estrés —controlar las emociones propias de manera constructiva—; la adaptabilidad —ajustar eficazmente las emociones a las situaciones cambiantes—; y el estado de ánimo general —ser positivo y estar contento—.

Tal como puede percibirse entonces, en todo proceso de aprendizaje colaborativo se despliegan y/o co-construyen habilidades socioemocionales, debido a la necesidad de interactuar asertivamente con otros en pos de un objetivo en común.

2. Aspectos metodológicos

La pregunta de investigación que orientó este estudio fue: ¿qué habilidades se construyeron a partir de la interacción y mediación de WhatsApp en cuatro contextos de capacitación laboral? Para responder esta interrogante, el objetivo general que guio el trabajo fue describir las habilidades que se construyen social y colaborativamente a partir de la mediación de WhatsApp en cuatro contextos de formación en oficios. El mismo se desagrega en dos objetivos específicos: 1) caracterizar el uso de esta herramienta de mensajería que realizan participantes y talleristas, y 2) analizar los fines para los cuales emplean esa tecnología.

La investigación se realizó siguiendo los lineamientos de los estudios de caso múltiple (Simons, 2011). Para los fines de este estudio, se consideraron cuatro casos: el contexto del taller en panadería y pastelería; la capacitación en maquillaje social; el contexto de la formación en mecánica de motos, y el taller en refrigeración. Las capacitaciones laborales mencionadas se ofrecieron en un Centro Integrador Comunitario de una ciudad ubicada al sur de la provincia de Córdoba (Argentina), en el año 2018. Las mismas se dictaron semanalmente, con jornadas de tres horas y una duración de nueve meses.

Se trabajó con talleristas y participantes de las cuatro capacitaciones. Para la recolección de datos se hicieron entrevistas, observaciones y análisis de las interacciones en aplicaciones de mensajería instantánea. En el caso de las primeras, la narrativa personal que proporcionó la situación de entrevista posibilitó un espacio de interacción, de reflexión y de construcción de conocimiento (Flick, 2015; Simons, 2011). La observación y

el análisis de las interacciones entre participantes y talleristas en grupos de WhatsApp permitió el acceso a los intercambios en su desarrollo, manteniendo un registro real de las intervenciones acontecidas, como también el acceso a archivos multimodales (Delfa & Cantamutto, 2016). En este sentido, “la sociedad 4.0 transformó las potencialidades de comunicar a través de fotografías, videos y audios, expresadas en términos de celulares, lo que trae aparejado su uso como técnica para registrar e interpretar el mundo” (Scribano, 2017, p. 11). Además, el teléfono móvil es un dispositivo que genera cercanía, familiaridad y confianza en el vínculo entre docente y alumno, de modo que se genera un acercamiento horizontal y dialogado (Arévalo et al., 2017).

Para el análisis de los datos, desde el momento en que se inició el trabajo de campo, se transcribieron las entrevistas realizadas, se escribieron notas de los registros de éstas y se almacenaron las conversaciones de los cuatro grupos de WhatsApp. Seguidamente se codificaron los datos obtenidos. La codificación permitió descomponer los datos en segmentos o conjuntos de datos que posteriormente se clasificaron y ordenaron, lo que posibilitó tematizar y teorizar sobre los datos y encontrar conexiones, patrones y proposiciones que permitieron explicar cada caso estudiado (Simons, 2011).

3. Resultados

La mediación de WhatsApp en los cuatro contextos de capacitación laboral estudiados habría potenciado la construcción colaborativa de diversas habilidades. A raíz de lo expresado, se consideran dos dimensiones para el análisis de los datos: 1) habilidades específicas del oficio, y 2) habilidades socioemocionales.

3.1. Construcción colaborativa de saberes, conocimientos y habilidades específicas del oficio

El empleo de las TIC fue útil para los participantes de las cuatro capacitaciones al momento de construir habilidades específicas, vinculadas al oficio en el que se estaban formando. En este sentido, dado que aprendemos socialmente, el aprendizaje de los aspectos técnicos del oficio se vio facilitado a través de las instancias de trabajo colaborativo que acontecieron mediante interacciones entre aprendices y talleristas mediadas por WhatsApp. A continuación, se describe el modo en que se construyó colaborativamente el conocimiento de habilidades vinculadas al oficio, durante horarios extras a los encuentros semanales de capacitación y el rol de WhatsApp en este proceso.

Atendiendo al empleo de las tecnologías para construir conocimientos de manera colaborativa luego de las jornadas semanales de formación, se han podido reconocer variadas interacciones virtuales acontecidas entre participantes —para practicar el oficio y para ejercerlo con clientes—, y entre ellos y los talleristas de las diversas capacitaciones. En los cuatro contextos considerados, quienes participaron de las capacitaciones emplearon grupos de WhatsApp que potenciaron la construcción colaborativa de conocimientos y la resolución de diversas actividades propias del oficio en el que se estaban formando. Respecto a las comunicaciones entre participantes vinculadas a la práctica del oficio, se halla un fragmento que lo ejemplifica:

P4:¹ Les hago una consulta, ¿vieron cuando desarman la aguja del carburador? La sé desarmar toda, pero ahora tengo una consulta que nunca supe y quiero sacarme la duda. Lleva como una “V”, ¿eso tiene forma de trabarse o solamente se traba con el mismo resorte? Porque vi que con el resorte, esa trabita se mueve. Quería saber eso, sacarme la duda: si es que se traba de alguna forma o va así nomás puesto.

(Envía la imagen [Figura 1], resaltando en color rojo la parte de la aguja del carburador a la que estaba haciendo referencia).



Figura 1. Aguja del carburador

Fuente: imagen extraída de conversación en grupo de WhatsApp
Capacitación en Mecánica de Motos. Fecha: 28/05/2018.

¹ A lo largo del escrito, se referirá a los talleristas con la sigla “T”. Para hacer mención a cada participante se empleará la sigla “P” seguida del número correspondiente.

P3: Va así nomás... la trabita es solo para tapan la aguja.

P10: R. (refiriéndose a P4) ese cosito que marcaste vos ahí en la foto, eso va puesto. Pero fíjate que la panza no te vaya a quedar en la ranura que tiene la cortina, pero sí, va ahí. Va ... es solamente para sostener a la arandelita, que sostiene la aguja. Va ahí nomás, pero no va con ningún resorte ni nada. Aparte después va el resorte y eso no lo deja que vuelva. (Fragmento de conversación en grupo de WhatsApp Capacitación en mecánica de motos. Fecha: 28/05/2018.)

En este tipo de interacciones, la información brindada por P10 a su compañero de capacitación se orientó a favorecer y explicar a P4 los pasos necesarios para cumplimentar una determinada actividad, vinculada al armado y reparación del carburador de una motocicleta. Tal como lo ejemplifica este caso, la construcción colaborativa del conocimiento implica una actividad social que supone el intercambio y la ayuda mutua en la resolución de problemas. En función de la conversación recuperada, se infiere que la aplicación de mensajería instantánea permitió que se generaran colaboraciones entre compañeros que presentaban diferentes niveles de experticia en el rubro en el que se estaban formando. Así, en el fragmento extraído se pueden reconocer instancias de colaboración de participantes expertos hacia aprendices novatos que estaban iniciándose en el oficio. Lo expresado ilustra el sentido que adquieren las aplicaciones de mensajería instantánea para el aprendizaje social del trabajo, cuando los participantes que han experimentado aprendizajes significativos en el rubro asumen la responsabilidad de transmitirles sus conocimientos a los novatos, ya sea compartiendo sus experiencias, ayudándolos en la resolución de actividades desafiantes u ofreciéndoles oportunidades para el desarrollo profesional (Wenger, 2001a; Wenger et al., 2011).

En el caso del taller en panadería y pastelería, se hallan comunicaciones entre los aprendices, mediante el grupo de WhatsApp, vinculadas al ejercicio de su trabajo, dado que compartían información sobre diversos lugares para comprar materia prima, intercambiar recetas que eran de su interés y colaborar con sus pares que ya se encontraban emprendiendo en el oficio. Así lo mencionó P4 en la entrevista:

Con A. (refiriéndose a P3) trabajamos cada una por su cuenta, pero siempre a través de WhatsApp, nos vamos consultando y ayudando. En función de los trabajos que nos van pidiendo, nos vamos diciendo “me falta esto y lo necesito urgente”, “¿me prestarías?” o “me pasó esto” y nos vamos tirando ideas. (Fragmento de entrevista a P4, 34 años, participante de la Capacitación de panadería y pastelería)

Por otra parte, se ha podido reconocer que los intercambios a través de la aplicación eran tanto entre participantes como entre aprendices y talleristas. En el caso de la capacitación en maquillaje social, la tallerista interactuaba cotidianamente con el grupo de formación, realizando devoluciones y ofreciéndoles consejos y sugerencias en relación con las prácticas del oficio que las aprendices realizaban en su hogar:

P6: El martes pasado, cuando nos fuimos de acá, con M. (refiriéndose a su amiga, P5), nos hicimos la mascarilla de huevo.

T.: ¿No me digan? ¡Qué bueno!, ¿cómo les fue?

P6: Esperamos un montón pero nunca se nos secó, así que la terminamos sacando así, húmeda como estaba. Hicimos un enchastre (sic).

T.: Puede pasar, quizás porque aplicaron mucha preparación. Cuando no se les seque la preparación, prueben con el secador de pelo. De todos modos, ¿las dos se aplicaron la mascarilla de huevo?, ¿qué tipo de piel tiene cada una? Les pido que tengan paciencia, esperen a que trabajemos bien los contenidos para empezar a probar, esperen a poder reconocer qué tipo de piel tiene cada una para ver qué mascarilla aplicarse. (Fragmento de conversación en grupo de WhatsApp Capacitación en maquillaje social. Fecha: 15/08/2018)

En dichos intercambios la tallerista felicitó a las aprendices por la iniciativa de haber practicado cuestiones vinculadas al oficio y les ofreció estrategias para que autorregularan sus prácticas, explicándoles los pasos a seguir y los elementos y productos a utilizar para resolver ciertas situaciones que pueden presentarse en la aplicación de exfoliantes naturales. Al mismo tiempo, les sugirió que antes de realizar y aplicar una mascarilla, puedan reconocer las propiedades del tipo de rostro con el que van a trabajar.

Estos fragmentos recuperados ilustran cómo la horizontalidad promovida mediante el empleo de WhatsApp habilita un modo de interacción en el que los aprendices se sienten libres de consultar, sentirse confundidos, arriesgar respuestas y construir hipótesis (Arévalo et al., 2017).

En síntesis, los hallazgos destacan que las interacciones entre aprendices y talleristas mediadas por WhatsApp ofrecieron mayores oportunidades para la construcción social de conocimientos, saberes y habilidades específicas del oficio, tales como: reconocimiento de los pasos a seguir para realizar una reparación o actividad, incorporación de lenguaje técnico, reconocimiento de la función y aplicación de diversas herramientas, materiales y utensilios, entre otras.

Las instancias de aprendizaje grupal y las interacciones que acontecieron entre participantes y talleristas, gestadas mediante el uso de la aplicación de mensajería, posibilitaron que los participantes se sintieran a gusto con el grupo de formación, y esto promovió además otro tipo de habilidades, que se desarrollarán en el siguiente apartado.

3.2. Construcción colaborativa de habilidades socioemocionales

Durante el cursado de las capacitaciones para el trabajo estudiadas, y a partir de las interacciones que acontecieron a través del grupo de WhatsApp, los participantes no solamente construyeron colectivamente habilidades específicas vinculadas a conocimientos técnicos, propios de los oficios en que se estaban formando, sino también habilidades socioemocionales.

Las habilidades socioemocionales que se han podido reconocer en estas formaciones para el trabajo guardan relación fundamentalmente con habilidades interpersonales, es decir, aquellas que remiten a vínculos e interacciones acontecidas entre los distintos participantes de las capacitaciones. Este aspecto interpersonal refiere a tres sub-habilidades: la responsabilidad social —habilidad para identificarse con el grupo y participar en las relaciones gestadas con actitud colaborativa y de manera constructiva—; las relaciones interpersonales —capacidad de establecer y mantener relaciones satisfactorias con los demás—, y la empatía —habilidad para estar atentos a los sentimientos y necesidades de los demás— (Bar-On, 1997; Paoloni, 2019).

En primer lugar, los comportamientos relacionados con la responsabilidad social fueron promovidos por aquellas instancias de aprendizaje virtual que propiciaron la participación colaborativa de algunos aprendices con sus pares. En el caso de la capacitación en mecánica de motos, un grupo de participantes solía consultar con compañeros a través del grupo de WhatsApp, para poder reparar vehículos de manera independiente. A modo de ejemplo, se recupera a continuación una conversación acontecida en dicha aplicación:

P4: Tengo una consulta. Se me golpeó el carburador y ahora me pierde un par de gotas por la descarga.

P5: Puede ser que se haya roto o aflojado algo por el mismo golpe.

P11: Desarmalo por las dudas, a lo mejor se te trabó el flotante.

P4: Es raro, porque cuando está en marcha no pierde, pero cuando la nuevo empieza a gotear.

P3: Entonces seguro que es la aguja. Desarmalo tranquilo y después contanos.

P4: Gracias a todos. Era la aguja nomás. Ya la puse en marcha, di unas vueltas y se ve que lo acomodé bien porque no pierde más. (Conversación de grupo de WhatsApp Capacitación en mecánica de motos. Fecha: 24/04/2018)

Los vínculos basados en la colaboración no sólo se vieron reflejados en ayudas ofrecidas para la resolución de problemas referidos al oficio. En el caso de la Capacitación en refrigeración, el tallerista —al conocer la situación económica que se encontraban atravesando los aprendices— se mostraba interesado en ayudarlos, proponiéndoles trabajo:

T: Necesito un albañil. Acá en el grupo creo que hay uno, vamos a ver si es bueno.

P5: ¿Qué tenés que hacer?

T: Tengo que picar una pared para poner unas cañerías.

P5: Yo soy el mejor albañil de la ciudad, no te vas a arrepentir.

T: Así me gusta, esa confianza. Mañana te llamo y nos ponemos de acuerdo. (Conversación de WhatsApp Capacitación en refrigeración. Fecha: 05/07/2018)

Tal y como se visualiza en los ejemplos recuperados, la participación colaborativa y las ayudas ofrecidas en prácticas de reparación y en la búsqueda laboral están asociadas al desarrollo de la inteligencia intrapersonal, la cual es definida por Bar-On, en una entrevista con Dorothy Spry (CognitiveBehavioural, 2012), como la capacidad de ser conscientes de cómo sienten otras personas y usar esa información para relacionarse con ellas de modo constructivo.

En segundo lugar, respecto a las relaciones interpersonales que se gestaron, se advierte que, en el marco de las cuatro capacitaciones, se han construido y mantenido relaciones satisfactorias entre los miembros de las formaciones. Esto se reconoció en las conversaciones distendidas que acontecían en los diversos grupos de WhatsApp.

Las relaciones interpersonales surgidas en el taller de Panadería y pastelería se hicieron visibles en las interacciones entre aprendices y tallerista, mediadas por TIC. Diariamente interactuaban a través del grupo de WhatsApp, consultándose cómo les había ido en la semana, qué tipos de trabajos habían realizado y ofreciendo ayuda a aquellas compañeras que ya se encontraban emprendiendo en el oficio. A modo de ejemplo se recupera un fragmento de conversación que da cuenta de lo expresado:

P4: Hola chicas, hola profe. Les escribo para avisarles que hoy no voy a poder ir a la clase. Tengo que hacer un montón de pedidos para el fin de semana y no llego.

P3: Hola L. (haciendo referencia a P4, su compañera). Salgo del taller y voy para tu casa a ayudarte. ¿Qué tenés que entregar?, decime así preparo lo que tenga que llevar (Conversación de WhatsApp Capacitación en panadería y pastelería. Fecha: 26-10-2018)

En este sentido, en tercer lugar, se ha podido reconocer que durante el cursado del taller las participantes demostraron empatía, vinculada a la conciencia situacional, dado que sintonizaban con las necesidades de sus compañeras y actuaban en consecuencia, ofreciéndoles su ayuda y trabajando de manera colaborativa para que sus colegas pudieran entregar en tiempo y forma los pedidos que sus clientes les habían encargado. En estrecha vinculación con los ejemplos propuestos, corresponde mencionar que Bar-On (2006) reconoce la relación entre la construcción de habilidades socioemocionales y el trabajo. En el caso del ejemplo considerado, ser realista, tener conciencia de las propias preocupaciones y mantener una actitud positiva frente a las diversas circunstancias, posibilitaría que, en el ejercicio del oficio, las participantes puedan pedir ayuda a sus colegas tras reconocer que sin esta colaboración no llegarían a entregar la totalidad de los pedidos solicitados por sus clientes.

En definitiva, las interacciones a través de WhatsApp permitieron que talleristas y participantes de las capacitaciones estudiadas se mantuvieran comunicados cotidianamente, y esto posibilitó la construcción de vínculos más cercanos, que propiciaron el desarrollo de sentido de pertenencia e identificación con el grupo de formación. En este sentido, se ha podido reconocer que el empleo de la aplicación de mensajería instantánea favoreció la construcción de habilidades socioemocionales vinculadas a la gestación de relaciones interpersonales, responsabilidad social y empatía. En su conjunto, estas habilidades socioemocionales permitieron a los participantes reconocer las emociones, sentimientos y necesidades de los demás, y establecer con ellos relaciones amenas y satisfactorias (Bar-On, 2006). No parece desatinado pensar que el desarrollo de estas habilidades posibilitó la adaptación de los participantes al contexto de aprendizaje y facilitó el desarrollo de comportamientos más humanos. Tal como plantea Montenegro (2020), este uso de WhatsApp, a partir de la conformación de grupos, implicó una apuesta por actitudes que favorecieron la colaboración mutua entre los participantes.

Para finalizar, en este punto interesa retomar el concepto de aprendizaje colaborativo para comprender la importancia que adquieren los otros en la construcción de habilidades específicas y socioemocionales. Las instancias de aprendizaje grupales, como así también las interacciones que acontecieron entre aprendices y talleristas, promovieron en los par-

participantes mayores niveles de interés, confianza y seguridad. Esto permitió, por un lado, la construcción de habilidades y aprendizajes específicos, vinculados al oficio, y por otro, potencializar la empatía, la construcción de relaciones interpersonales satisfactorias y la responsabilidad social, necesarias para el desarrollo de los trabajos en los que se estaban formando. Es decir, la apropiación de estas habilidades socioemocionales les permitiría trabajar de manera flexible, adaptándose a los diversos contextos y circunstancias laborales, empatizar y comprender los pedidos de sus clientes y, en función de ello, ofrecerles un producto o servicio que se adapte a sus necesidades y requerimientos (Bar-On, 2006; LeaBroy, 2008). Al mismo tiempo, estas habilidades socioemocionales proporcionaron a los participantes las condiciones para aprender el oficio a partir de instancias de intercambio, interacción y mediante la colaboración de sus pares y de los formadores. En todo este proceso, WhatsApp adquirió un rol fundamental, dado que permitió comprender las experiencias que se construyeron colaborativamente.

4. Conclusiones

Los resultados de este estudio han permitido reconocer las potencialidades del uso de WhatsApp en la construcción de diversas habilidades, en ámbitos no formales de capacitación laboral.

A partir de los cuatro contextos considerados, se vislumbra un gran uso de las tecnologías de mensajería instantánea en horarios extras a las jornadas de capacitación semanales. En este sentido, las interacciones que acontecieron a través de grupos de WhatsApp, fuera de los encuentros, promovieron la construcción colaborativa de conocimientos. En este punto es interesante destacar, tal como lo hace Scribano (2017), que el hecho de emplear como medio de indagación el mismo instrumento que fue usado por los participantes para las actividades mencionadas previamente, es un desafío para quienes investigan desde esta aplicación de mensajería. En consonancia, ciertos autores proponen que la formación de grupos de WhatsApp es una de sus funciones primordiales, por su importancia para llevar a cabo prácticas discursivas que fomentan el trabajo colaborativo (Montenegro, 2020; Suárez, 2018). Así, las instancias de intercambio mediadas por aplicaciones de mensajería instantánea ayudarían a que los aprendices construyan habilidades específicas, vinculadas al oficio en el que se están formando, a partir de interacciones con sus pares y formadores.

Por otra parte, se halla que el contacto virtual permanente generado con el grupo de WhatsApp posibilita interacciones cotidianas, las cuales favorecen la construcción de

habilidades socioemocionales, tales como el sentido de pertenencia con el grupo de formación, la gestación de relaciones interpersonales satisfactorias, la adquisición de empatía y de responsabilidad social. Estas habilidades también guardan estrecha relación con el aprendizaje de oficios dado que, en términos de Bar-On (2006), el desarrollo de la inteligencia emocional-social contribuye al desempeño ocupacional, brindando la capacidad de aceptarse a uno mismo, tomar conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás, de adaptarnos al contexto laboral y, en función de ello, flexibilizar nuestros quehaceres. En los cuatro contextos de formación para el trabajo considerados en este estudio fue posible advertir que la interacción social que se construyó entre aprendices y talleristas en pos de la meta en común vinculada al aprendizaje del oficio, promovió el despliegue de habilidades socioemocionales.

En este punto, siguiendo la clasificación de Strijbos et al. (2004, citados en Hernández-Sellés, 2021), interesa destacar que la aplicación de mensajería instantánea no constituye una herramienta diseñada y creada para la colaboración, sino que se trata de una tecnología que permite sostener el aprendizaje grupal a partir de actitudes colaborativas, comunicativas y de coordinación.

Los hallazgos de este estudio, referidos a la importancia que adquieren las TIC para el desarrollo de habilidades socioemocionales, son similares a los resultados obtenidos en investigaciones realizadas en contextos de educación formal y en ámbitos de aprendizaje informal. En lo que refiere a los contextos de educación formal, Cassany et al. (2019) advirtieron acerca de la importancia de grupos de WhatsApp para cohesionar el grupo, fomentar el compañerismo y promover una experiencia común. En vinculación con el aprendizaje del trabajo en ámbitos informales, Wenger (2001a) reconoce que las interacciones mediadas por tecnología posibilitan el diálogo entre colegas, el desarrollo de amistades y la generación de confianza, lo cual, en el caso de los contextos de capacitación estudiados, promovió la construcción de sentido de pertenencia con sus pares y con el oficio en el que se estaban formando.

Se considera fundamental reconocer las potencialidades que promueve el uso de las TIC en el compromiso que los participantes tienen con sus procesos de aprendizaje. A partir de los hallazgos, se sostiene que la interacción constante de participantes y talleristas mediante aplicaciones de mensajería instantánea en horarios extras a los de la capacitación, constituye un indicador de compromiso con el aprendizaje de oficios, entendido éste como el esfuerzo personal y la conexión con una determinada actividad o temática, con la cual los aprendices se implican para comprender y dominar ciertos conocimientos y habilidades (Finn & Zimmer, 2012; Rigo, 2020).

Los resultados de este estudio permiten pensar que los contextos de capacitación en oficios presentan ciertas características propias de las comunidades de práctica, entendidas éstas como ámbitos que promueven la asociación entre personas y el abordaje colectivo de desafíos propios de una actividad laboral. En dichas asociaciones, las interacciones con otros y las prácticas compartidas sobre un dominio particular constituyen en valiosos recursos de aprendizaje. En este sentido, el aprendizaje en comunidades de práctica se construye a partir del desarrollo de una identidad y un dominio compartido, y mediante la intención colectiva de continuar profundizando conocimientos sobre dichas prácticas laborales (Wenger et al., 2011). Vinculando los resultados del estudio realizado con los aportes de Wenger (2001b), se considera que el uso colaborativo de diversas plataformas tecnológicas —como WhatsApp— apoya y potencia la organización y el trabajo colaborativo en las comunidades de práctica. No obstante, cabe preguntarnos si los cuatro contextos de capacitación para el trabajo aquí abordados podrían considerarse comunidades de práctica, reconociendo que una de las características de las mismas es la permanencia, consolidación y evolución del depósito compartido de conocimientos, experiencias e interacciones a través del tiempo. En función de lo expresado, nos preguntamos: ¿qué habrá pasado con los participantes y talleristas de las cuatro capacitaciones en oficios aquí estudiadas, luego de finalizar el cursado de los talleres? ¿Se habrá mantenido la interacción entre ellos? ¿Habrá cesado o se habrá incrementado la misma? ¿Seguirán compartiendo recursos, conocimientos y experiencias de trabajo en relación al oficio en el que se formaron mediante aplicaciones de mensajería instantánea, tales como WhatsApp?

La relevancia que adquirieron las TIC en la construcción de saberes y habilidades en estos casos, permite pensar a la formación para el trabajo como una ecología de aprendizaje, hallando un continuo entre los encuentros semanales y las interacciones mediante aplicaciones tecnológicas de mensajería instantánea. En los contextos estudiados, la construcción de conocimientos propios del oficio posibilitó la estrecha vinculación de cada aprendiz con su entorno, y las herramientas digitales se convirtieron en valiosos recursos de aprendizaje (Martinenco et al., 2019).

Para concluir con el estudio, se estima que este trabajo realiza contribuciones en el campo de la educación, en lo que refiere particularmente al aprendizaje de oficios mediado por WhatsApp. La descripción de las diversas habilidades que promueve el uso de las aplicaciones de mensajería en contextos de capacitación laboral, brinda herramientas para que profesionales involucrados en el ámbito de la educación ofrezcan propuestas educativas que impliquen el uso de tecnologías y que estimulen a los aprendices a comprometerse con sus procesos de construcción de conocimientos, en diversos contextos.

Por último, es pertinente mencionar que para futuros trabajos en esta línea de investigación, sería interesante estudiar, por un lado, las particularidades que adquiere el aprendizaje de oficios en contextos virtuales de enseñanza atendiendo al uso de las TIC en contextos informales, vinculados a la actualización y formación profesional en ámbitos laborales y, por otro, estudiar los procesos de aprendizaje del trabajo mediados por otras TIC, tales como redes sociales y demás recursos y dispositivos tecnológicos, y su vinculación con la construcción social de diversas habilidades, tanto en prácticas domiciliarias como también en las actividades que se realizan durante las jornadas de capacitación.

Lista de referencias

- Arévalo, E., Ferro, F., & Sabulsky, G. (2017). Implementación del WhatsApp como estrategia didáctica para mediar en la construcción de conocimientos. *IV Jornadas de TIC e Innovación en el Aula*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65823>
- Bar-On, R. (1997). *EQ-i, Bar-On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Pshicotema*, 18(supplement), 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Cassany, D., Allué, C., & Sanz, M. (2019). WhatsApp alrededor del aula. *Caracteres. Estudios culturales y críticos de la esfera digital*, 8(2), 302-328. https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/52756/cassany_caracteres_whatsapp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CognitiveBehavioural. (2012, 12 de agosto). *Reuven Bar-On interview*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=h5jGibf4wyE>
- Delfa, V., & Cantamutto, L. (2016). De participante a observador: el método etnográfico en el análisis de las interacciones digitales de WhatsApp. *Tonos Digital*, 31, 1-22. <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/1531>
- Finn, J., & Zimmer, K. (2012). Student engagement: What is it? Why does it matter? In S. Christenson, A. Reschly, & C. Wylie (Eds.), *Handbook of Research on Student Engagement* (pp. 97-131). Springer.
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Gros, B. (2015). La caída de los muros del conocimiento en la sociedad digital y las pedagogías emergentes. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 16(1), 58-68. <http://dx.doi.org/10.14201/eks20151615868>
- Hernández-Sellés, N. (2021). Herramientas que facilitan el aprendizaje colaborativo en en-

- tornos virtuales: nuevas oportunidades para el desarrollo de las ecologías digitales de aprendizaje. *Educatio Siglo XXI*, 39(2), 81-100. <https://doi.org/10.6018/educatio.465741>
- Illeris, K. (2018). A comprehensive understanding of human learning. En K. Illeris (Ed.), *Contemporary Theories of Learning. Learning Theorists... in Their Own Words* (pp. 1-14). Routledge.
- LeaBrov. (2008, 1 de agosto). *Dr. Reuven Bar-On - Part 1 of a 3 interview*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=3Lcvtd4Nz74&t=4s>
- Manavella, A., Martín, R., & Magallanes, G. (2021). El oficio de enseñar un oficio: narrativas y prácticas en la formación para el trabajo. *Areté, Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela*, 7(13), 11-33. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_arete/article/view/21326
- Martín, R. (2019). Perspectiva teórica sobre el estudio de las comunidades de aprendizaje. En R. Martín, M. Rinaudo, & P. Paoloni (Comp.), *Comunidades: estudios y experiencias sobre contextos y comunidades de aprendizaje* (pp. 75-132). Eduvim.
- Martín, R., Donolo, D., & Magallanes, G. (2021). Participación, identidad y habilidades socio-emocionales en una comunidad de práctica. El caso de una cooperativa agrícola tampera. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(120), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.02.04>
- Martinenco, R., Martín, R., & García, L. (2019). Ecologías de aprendizaje. Una reflexión sobre el aprendizaje en ambientes diversos. En D. Michelini, S. Otero, & M. Crabay (Eds.), *Convivir en un mundo con fronteras* (pp. 137-139). Ediciones del Icalá.
- Montenegro, D. (2020). Comunicación Grupal en WhatsApp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19. *Hamut'ay*, 7(2), 34-45. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2131>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2013). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, CINE 2011*. Instituto de Estadística de la UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000220782>
- Paoloni, P. (2019). Competencias socioemocionales antes, ahora... ¿y mañana? En P. Paoloni, M. Rinaudo, & R. Martín (Comp.), *Yo, tú... ellos y nosotros. Competencias socioemocionales en la construcción de identidades profesionales* (pp. 103-135). Brujas.
- Rigo, D. Y. (2020). Investigar el compromiso como apuesta a la transformación educativa. En D. Rigo (Coord.), *Compromiso y educación. Redefinición de aula como contexto de aprendizaje* (pp. 37-53). Revista Mediterránea de Comunicación. <https://www.mediterranea-comunicacion.org/article/view/cmd13-compromiso-y-educacion-redefinicion-del-aula>

- Scribano, A. (2017). Miradas cotidianas. El uso de WhatsApp como experiencia de investigación social. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 7(13), 8-22. <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/63/66>
- Secretaría de Extensión Universitaria. (2015). *Cursos y Jornadas*. Universidad Tecnológica Nacional. <https://extension.frvm.utn.edu.ar/web/index.php/cursos-y-jornadas>
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Morata.
- Souto-Seijo, A., Estévez, I., González-Sanmamed, M., & Romero, P. (2019). Technological resources for lifelong learning of teachers in the digital era: an analysis from the learning ecologies. En A. Volungeviciene, & A. Szűcs (Eds.), *EDEN 2019 ANNUAL Conference "Connecting Through Educational Technology to Produce Effective Learning environments"* (pp. 472-480). European Distance and E-Learning Network.
- Suárez, B. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Educación*, 16(2), 121-135. <https://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>
- Trilla, J., Gros, B., López, F., & Martín, M. (2003). *La educación fuera de la escuela: ámbitos no formales y educación social*. Ariel.
- Wenger, E. (2001a). *Comunidades de práctica. Aprendizaje, significado e identidad*. Paidós.
- Wenger, E. (2001b). *Supporting communities of practice: a survey of community-oriented technologies*. U.S. Chief Information Officers Council.
- Wenger, E. (2018). A social theory of learning. En K. Illeris (Ed.), *Contemporary theories of learning. Learning theorists... in their own words* (pp. 219-228). Routledge.
- Wenger, E., Trayner, B., & Laat, M. (2011). *Promoting and assessing value creation in communities and networks: a conceptual framework*. Ruud de Moor Centrum.