

Guía para la Acción Didáctica de la Comunicación en un Entorno Virtual de Aprendizaje
Guide for Didactic Communication in a Virtual Learning Environment

Gricelda Lizárraga Halanocca
Universidad Privada del Norte
Lima, Perú
gricelda.lizarraga@upn.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-3553-2141>

Nurinarda Edith Gutiérrez Moya
Universidad Privada del Norte
Lima, Perú
nurinarda.gutierrez@upn.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-5852-7372>

Fecha de recepción: 6 de mayo de 2024
Fecha de aceptación: 13 de agosto de 2024
Fecha de publicación: 30 de agosto de 2024

Resumen

Toda práctica pedagógica es, en esencia, un proceso de comunicación. Bajo esa premisa, el objetivo del presente estudio es caracterizar estrategias didácticas acordes al marco SEAD (Desarrollo socioemocional y académico) para una comunicación orientada a fortalecer el vínculo con el estudiantado en un entorno virtual. Se aplicó el método de sistematización de experiencias de cinco tiempos para reconstruir la propuesta de innovación aplicada en un curso virtual de primer ciclo de una universidad particular. A partir de ello, se explicitó el sentido de la experiencia para extraer aprendizajes comunicables y transformar el conocimiento. Los resultados sugieren que las estrategias de gamificación, la comunicación efectiva, así como las habilidades socioemocionales derivadas de las fortalezas del carácter, propician un ambiente basado en el bienestar que promueve el aprendizaje. Se destaca también el rol del personal docente como los agentes que dinamizan las interacciones y la comunicación en el aula virtual.

Palabras clave: ambientes virtuales de aprendizaje, didáctica universitaria, educomunicación, habilidades sociales, sistematización

Abstract

Every pedagogical practice is, in essence, a communication process. Under this premise, the goal of this research is to characterize didactic strategies framed within SEAD (Socioemotional and academic development) to achieve communication oriented to strengthening the bond with students within a virtual learning environment. The five-stage experience systematization method was applied to reconstruct the innovation proposal applied in a virtual freshman course at a particular university. From this, the meaning of the experience was made explicit to infer communicable learning and transform knowledge. Results suggest that gamification strategies, effective communication, as well as socioemotional skills derived from character strengths, promote a wellbeing-based atmosphere which boosts learning. The role of teachers as agents which make interaction and communication in the virtual classroom dynamic is also highlighted.

Keywords: virtual learning environments; university didactics; educommunication; social skills; systematization



Educación, ISSN: 1813-3363, e-ISSN: 2708-5074

Vol. 30. N° 2 jul-dic.2024 e3288

<https://doi.org/10.33539/educacion.2024.v30n2.3288>

Gricelda Lizárraga Halanocca y Nurinarda Edith Gutiérrez Moya

Guía para la Acción Didáctica de la Comunicación en un Entorno Virtual de Aprendizaje

En la revisión de la literatura sobre el impacto de las clases virtuales, se destaca la importancia que estas han tenido para posibilitar la continuidad del servicio educativo durante la pandemia COVID-19; sin embargo, también ha dejado al descubierto el incremento de la brecha digital y su repercusión en la calidad de los aprendizajes. Diversos estudios coinciden en reportar que las principales preocupaciones de los estudiantes que llevaron clases en línea fueron el aislamiento social, la metodología inadecuada, los problemas de comunicación, sumados a la falta de equipamiento adecuado y el acceso a internet (Unesco IESALC, 2020). Como es de esperar, aunque esta problemática es multicausal, es en el espacio de aprendizaje donde confluyen todos estos obstáculos y se hacen visibles, en especial, las limitaciones comunicativas como la sensación de soledad, la dificultad para leer las actitudes y aptitudes de las personas, la falta de predisposición para el desarrollo de las actividades interactivas, etc. (Padilla-Beltrán et al., 2014).

No se debe perder de vista que la práctica pedagógica es en esencia un proceso de comunicación y que, en el aula virtual, este proceso está mediado por la tecnología. En este punto, cabe la pregunta: ¿Para qué nos comunicamos con nuestros estudiantes? La respuesta inmediata a esta interrogante es que los docentes nos comunicamos con nuestros alumnos para establecer relaciones interpersonales óptimas que posibiliten el intercambio eficaz de los aspectos informativos y formativos vinculados al acto educativo. Esto quiere decir que la calidad del proceso comunicativo es fundamental para la construcción de aprendizajes significativos. En consecuencia, la clave de todo acto didáctico es la interacción que establecen los agentes implicados y, en el entorno virtual, ello significa asumir una metodología basada en la gestión del ambiente online, el desempeño docente y la comunicación (Obaco et al., 2023).

Bravo (2021) considera que hay que tener en cuenta una variedad de factores que constituyen barreras para una comunicación efectiva en un entorno virtual de aprendizaje: la falta de intervención inmediata del docente para atender las dudas o consultas del estudiantado, el sistema de evaluación rígido que afecta tanto el aspecto emocional como académico, y las prácticas tradicionales que impiden dinamizar el aprendizaje. En esa línea, Hernández-Carrera (2019) considera que la teoría de la comunicación contribuye con enfocar el acto didáctico como un proceso bidireccional a través del cual el profesor y el alumno establecen un diálogo constructivo de mutuo aprendizaje; así también, esta teoría pone de manifiesto la importancia de la comunicación verbal y no verbal para tener un mayor impacto en el trabajo docente. En suma, el

profesorado debe ser consciente de las repercusiones de su mensaje en la interacción con los estudiantes con miras a lograr la meta de aprendizaje.

Marco Teórico Referencial

Visto lo anterior, entonces, surge la necesidad de humanizar los espacios de aprendizaje virtual a través de estrategias que mejoren la comunicación y, de esa manera, se genere un vínculo positivo entre todos los participantes y con las metas de aprendizaje. Así, desde el marco del Aprendizaje Socioemocional (SEL, por sus siglas en inglés), se entiende que las personas somos seres sociales con una capacidad biológica innata de desarrollar y formar conexiones interpersonales las cuales, en el ámbito educativo, son claves para el aprendizaje y las cogniciones de orden superior; más aún, las competencias sociales y emocionales no solo predicen el éxito académico, sino también otros resultados importantes en la vida de los jóvenes y adultos como el empleo, la estabilidad financiera, la salud mental y física, y el bienestar en general (Chatterjee Singh y Duraiappah, 2020).

Siguiendo esa línea y dada la gran variedad de marcos SEL, nuestro trabajo se sustenta en el denominado SEAD (Social, Emotional, Academic Development) que integra tres competencias: cognitivas, social e interpersonal y emocional (Chatterjee Singh y Duraiappah, 2020; The Aspen Institute, 2019). La primera, incluye habilidades como la concentración y atención, establecimiento de metas, planificación y organización, la perseverancia y la resolución de problemas. La competencia social e interpersonal, por su parte, se aboca al desarrollo de habilidades como el manejo de situaciones sociales, la resolución de conflictos, el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo, la autodefensa y la demostración de control. Por su parte, la competencia emocional desarrolla habilidades como el reconocimiento y manejo de las emociones, la comprensión de las emociones y la perspectiva de otros, demostración de empatía, así como hacer frente a la frustración y al estrés.

El Contexto y Justificación de la Propuesta de Innovación

Desde el 2019, la universidad privada donde se realizó la experiencia cuenta con una oferta educativa de cursos virtuales, junto con los presenciales e híbridos. A diferencia de estos últimos, los cursos virtuales pertenecen a la modalidad asincrónica; es decir, cada módulo se desarrolla a ritmo del estudiante y contempla actividades calificadas como las evaluaciones parciales y finales y, otras no calificadas como los foros, videoconferencias y autoevaluaciones. Bajo este escenario, Desarrollo del Talento es un curso de primer ciclo cuyo logro busca fortalecer el desarrollo personal, social y académico del estudiantado para facilitar su adaptación a la vida universitaria a

través del Programa de Acompañamiento. Debido a este carácter, es una preocupación del cuerpo docente establecer, mantener y potenciar la comunicación con los estudiantes para dar respuesta a las problemáticas frecuentemente reportadas: escasa participación en las actividades sincrónicas y asincrónicas, reiteradas ausencias o incumplimiento de actividades por desconocimiento de la metodología del aula virtual, sentido de aislamiento, ya que la videoconferencia es la única actividad sincrónica (pero de asistencia opcional).

En ese sentido y en atención al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Educación de calidad, el presente trabajo busca reflexionar, a partir del proceso de sistematización de experiencias, sobre cuáles fueron las estrategias de comunicación efectivas utilizadas en el curso virtual de Desarrollo del Talento, qué características presentan, cómo se aplicaron estas estrategias de comunicación en los espacios sincrónicos y asincrónicos del curso, así como los beneficios y limitaciones que reportan. En consecuencia, el objetivo que persigue este artículo es caracterizar estrategias de acción didáctica para una comunicación orientada a fortalecer el vínculo con el estudiantado en un entorno virtual de aprendizaje. Con esta propuesta se espera ofrecer una variedad de actividades de comunicación efectiva en dos de los principales espacios de interacción de un aula virtual: las videoconferencias y el tablón de anuncios.

Procedimiento Metodológico

El presente trabajo se circunscribe al método de sistematización de experiencias para lo cual se siguió el *método de los cinco tiempos* propuestos por Jara (2018): el punto de partida basado en la experiencia, la formulación del plan de sistematización, la recuperación del proceso vivido, las reflexiones de fondo y los puntos de llegada. En palabras de este autor, la sistematización consiste en una interpretación crítica de la experiencia que, una vez ordenada y organizada, explicita el sentido y la lógica del proceso que se ha vivido. En ese sentido, el proceso de sistematización no se limita únicamente a reconstruir la experiencia, sino a producir y transformar cualitativamente el conocimiento haciendo comunicables sus hallazgos.

Etapa 1. El Punto de Partida: la Experiencia

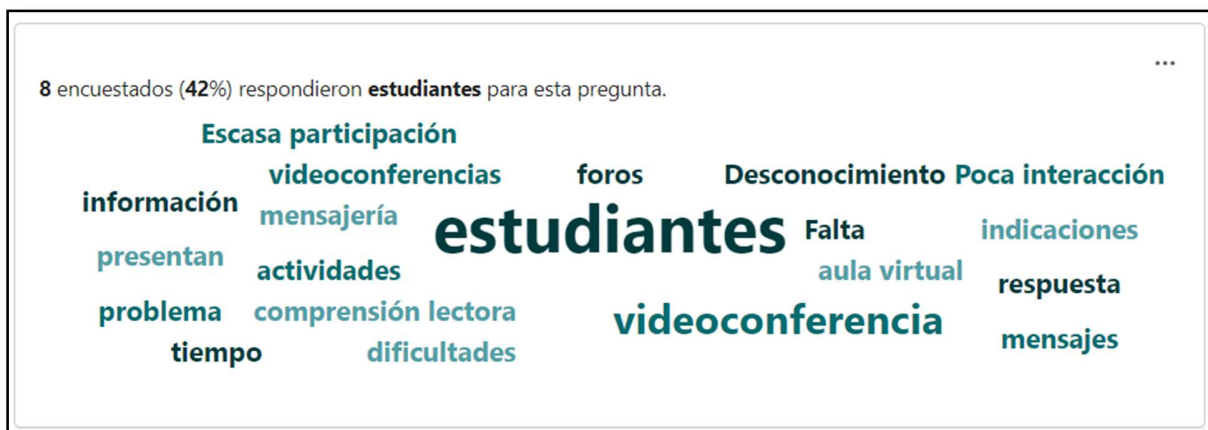
Este momento comprende dos actividades: haber participado de la experiencia y contar con registros de la experiencia. La primera actividad se sistematizó a lo largo de todo el proceso con las listas de asistencia y, para los registros, se decidió emplear el cuaderno de notas y realizar capturas de pantalla a algunas evidencias de aplicación. Para tal fin, los docentes participantes establecimos contacto luego de las jornadas de socialización convocadas por la coordinación al

encontrar puntos comunes de trabajo. Como resultado, se formó una comisión para liderar la sistematización de las prácticas innovadoras y se asignaron responsabilidades.

Como primera acción se realizó una encuesta vía formulario a todos los docentes del curso. Se recibieron 20 respuestas a la pregunta abierta: Desde su experiencia y la de otros colegas, ¿qué problemas de comunicación entre estudiantes y docente son frecuentes en el aula virtual? Las respuestas se agruparon de la siguiente manera: 55% problemas vinculados a la interacción de los estudiantes; 25% problemas relacionados a la falta de comprensión de las indicaciones; 15% problemas relacionados al desconocimiento de cómo funciona el aula virtual; 5% problemas relacionados a la conectividad.

Figura 1

Nube de palabras sobre los problemas de comunicación en el aula virtual



A partir de las respuestas, se determinó abordar las prácticas docentes innovadoras que atendieron dichas problemáticas de manera exitosa en dos espacios de comunicación: la sección anuncios del curso y las videoconferencias.

Etapas 2. Formular un Plan de Sistematización

En este momento se respondieron de manera consensuada a cinco preguntas fundamentales. Las tres primeras interrogantes fueron respondidas en la tabla 1 a partir de la revisión de la misión institucional: ¿Para qué queremos sistematizar?, ¿qué experiencia queremos sistematizar? y ¿qué aspectos nos interesan más? Con relación a la cuarta pregunta: ¿Qué fuentes de información tenemos o necesitamos?, creamos una carpeta compartida para compilar la información vinculada a las prácticas innovadoras seleccionadas en función del objetivo y de la delimitación. A la pregunta ¿Qué procedimientos vamos a seguir?, respondimos elaborando un cronograma de actividades

estructurado en base a actividades, tiempo, responsabilidades y recursos. Así también, en esta fase programamos una agenda de reuniones para socializar cada avance.

Tabla 1

Lista de acciones emprendidas para formular el plan de sistematización

Misión institucional	Objetivo de la sistematización	Delimitación de la sistematización	Eje de la sistematización
“Transformar la vida de nuestros estudiantes mediante procesos educativos innovadores que privilegian el aprendizaje, el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor, permitiéndoles contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad y al logro de sus objetivos de vida”.	Caracterizar estrategias de acción didáctica para una comunicación orientada a fortalecer el vínculo estudiante-docente en un entorno virtual a fin de crear un clima socioemocional y cognitivo que favorezca el aprendizaje.	El trabajo de sistematización de acuerdo al objetivo propuesto se circunscribe al periodo 2023-1 en una universidad privada de Lima, Perú.	¿Qué estrategias didácticas fortalecen el vínculo estudiante-docente, a través del acto comunicativo, en un entorno virtual de aprendizaje?

Etapa 3. La Recuperación del Proceso Vivido

Consistió en describir cada una de las prácticas innovadoras utilizando las fuentes de registro establecidas. Para reconstruir la historia de las experiencias se tomaron en cuenta tres momentos: antes, durante y después. Para ordenar y clasificar la información se consideraron las propuestas de intervención en la sección anuncios del curso y las videoconferencias. A continuación, se detalla cómo se aplicó la propuesta innovadora centrada en una comunicación que fortalezca la dimensión humana del aprendizaje.

Anuncios del Curso: un Espacio para Orientar hacia el Logro Positivo. En un curso virtual asincrónico, es necesario comunicar a los estudiantes cuáles son las actividades que deben desarrollar a lo largo de la semana de tal manera que puedan gestionar su propio ritmo y tiempo de

aprendizaje. La propuesta para abordar este espacio de comunicación consistió en elaborar los mensajes de anuncios teniendo como eje el constructo del logro positivo. Siguiendo la línea de la teoría del bienestar planteada por Seligman (2022), se asumió el logro como un elemento que es el resultado de multiplicar la habilidad por el esfuerzo; es decir, una cantidad mínima de autodisciplina puede conducir a logros considerables. Este constructo se destaca no solo porque se enfoca en el éxito, sino también en las distintas maneras de enfrentar los desafíos; todo lo cual coadyuva a que los estudiantes experimenten una sensación de competencia, ya que está vinculada a incrementar la satisfacción con la vida y la mentalidad de crecimiento (Kern, 2022).

Para el mensaje de inicio se partió de la idea de ayudar a los estudiantes a conectar la meta con la acción. Según lo expresado por Lopez (2013), los estudiantes experimentarán un aumento significativo en su compromiso y dedicación cuando perciban que hay una relación directa entre el futuro que quieren conseguir y sus conductas y actitudes del presente. En línea con lo propuesto por el autor, se puso énfasis en dos estrategias: hacer que el objetivo les importe a los estudiantes y aplicar el plan cuándo/dónde (Figura 2). Para la primera estrategia, se incluyó una pregunta activadora que inspirara a los estudiantes a reflexionar sobre su situación actual y su relación con el logro de aprendizaje. Para la estrategia del plan cuándo/dónde se aplicó la propuesta sugerida de indicar a los estudiantes cuándo inicia y finaliza el módulo, y se acompañó cada elemento de la lista de tareas con la indicación sobre el lugar dónde encontrarían o deberían realizar la actividad.

Figura 2

Mensaje de inicio

Plan cuándo/dónde

Nº 12 SEMANA

ACTIVIDADES

- En **Semana 12**, revisa el **MÓDULO 11** y valida lo que has aprendido desarrollando la **AUTOEVALUACIÓN** (Cuestionario 11).
- En **Semana 12**, participa con tu ejemplo de visión y misión en el **FORO DE REFLEXIÓN 7**.
- Participa de la **VIDEOCONFERENCIA** (el horario y link se encuentran en **Información General**).
- **Acompañamiento:** Participa de la Entrevista de seguimiento 2 (revisa tu **Mensajería**) y de las otras actividades de **ACOMPANAMIENTO** (ver **Anuncios**) para optimizar tu desempeño personal y académico.
- No olvides revisar las secciones **ANUNCIOS** y **MENSAJES** para mantenerte al día con la información.

Ante cualquier pregunta o dificultad, no dudes en comunicarte conmigo por la **MENSAJERÍA** del Blackboard.

TEMA: PROYECTO FORMATIVO PROFESIONAL: DEFINIENDO MIS OBJETIVOS SMART

Hacer que el objetivo les importe

NICIO: LUNES 12 DE JUNIO 3.00 H

Estimado/a estudiante:
¿Quieres alcanzar tus metas de manera eficiente y efectiva? Esta semana nuestra sesión se enfoca en formular objetivos SMART como estrategias que forman parte de tu Proyecto formativo profesional.
Una productiva semana.

TÉRMINO: LUNES 12 DE JUNIO 13.00 H

Mtr. Gricelda Lizarraga
Docente de Desarrollo del Talento

Para el mensaje de cierre, se puso énfasis en el monitoreo y reflexión de las metas como parte de las estrategias integradas de autorregulación. Según Roberts et al. (2019), para que los estudiantes monitoreen sus metas, necesitan que estas sean explícitas, que estén redactadas de manera positiva y que sean observables y medibles. En ese sentido, se diseñó el mensaje considerando el recordatorio del logro y de las actividades a desarrollar reforzando su cumplimiento antes de la fecha de cierre; también, se incluyeron preguntas de autosupervisión y autorreflexión tanto en el objetivo como en la idea fuerza del contenido semanal (figura 3).

Figura 3

Mensaje de cierre

El diagrama muestra un mensaje de cierre con las siguientes secciones:

- Monitoreo:** Incluye un recuadro que dice "SEMANA" y un círculo con el texto: "Ante cualquier pregunta o dificultad, no dudes en comunicarte conmigo por la MENSAJERÍA del Blackboard."
- ACTIVIDADES:** Incluye un recuadro con el texto: "Revisa la lista de abajo para ver cuáles son los pendientes que tienes y puedas completarlos hasta el día lunes antes del cierre:" y una lista de actividades:
 - Ingresa a la **Semana 12** y revisa el **MÓDULO 11** junto con la **AUTOEVALUACIÓN** (Cuestionario 11).
 - Participa en el **FORO DE REFLEXIÓN 7**.
 - Revisa la grabación de la **VIDEOCONFERENCIA** (el link se encuentra en la sección **Semana 12**).
 - **Acompañamiento:** Participa de los talleres y actividades de **ACOMPANAMIENTO** (ver **Anuncios** y **Mensajería**).
 - Revisa las secciones **ANUNCIOS** y **MENSAJES**.
- Idea fuerza:** Incluye un recuadro con el texto: "Idea fuerza: Los objetivos SMART son herramientas poderosas para tomar mejores decisiones y gestionar bien nuestros recursos con el fin de alcanzar nuestras metas. ¿En qué otras situaciones te pueden ser útiles este tipo de objetivos?" y una ilustración de una mujer con un checkmark verde.
- Autorreflexión:** Incluye un recuadro con el texto: "Estimado/a estudiante: Estamos culminando esta semana, la cual se enfocó en formular objetivos SMART como estrategias que forman parte del Proyecto formativo profesional. ¿Cómo te ha ido con este logro? ¿Tienes alguna duda?" y un recuadro con el texto: "TÉRMINO: LUNES 12 DE JUNIO 13.00 H".

En la parte inferior del mensaje, se incluye el texto: "Con perseverancia y amor por el aprendizaje." y la firma: "Mtr. Gricelda Lizarraga Docente de Desarrollo del Talento".

Como resultado de esta experiencia, se observó que el porcentaje de alumnos que revisaron semanalmente los mensajes publicados se mantuvo entre un 80 y 90%. Esto se corrobora, también, por las consultas que hicieron llegar los estudiantes a través del foro de preguntas o la mensajería interna respecto a dudas particulares sobre la información publicada en Anuncios; por ejemplo, escribieron para consultar sobre alguna fecha o indagar sobre la forma de envío de un trabajo. En consecuencia, se desprende que la mayoría de estudiantes se informó de manera sostenida semana tras semana y que la elección de cumplir o no con alguna de las tareas encomendadas se basó en una decisión informada.

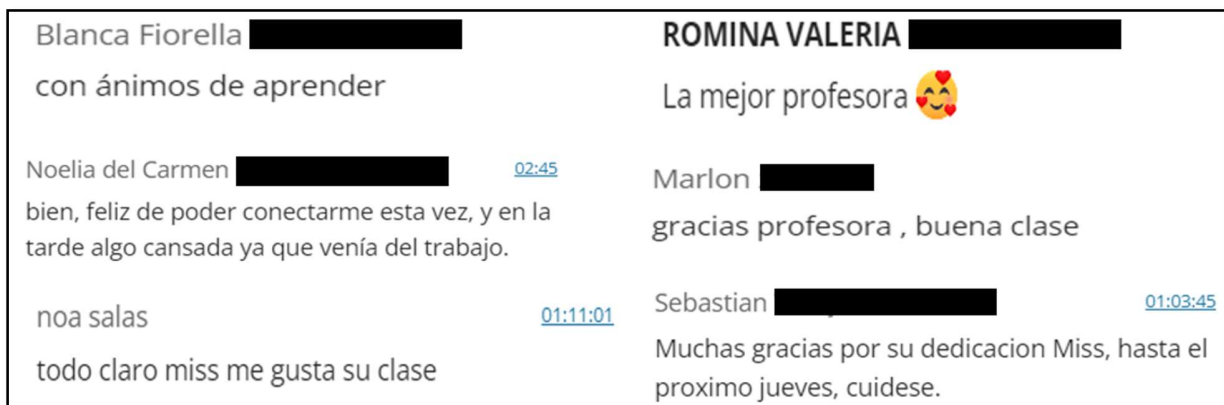
La Videoconferencia: un Espacio para Activar Emociones Positivas. En las videoconferencias se deben emplear estrategias didácticas que permitan interactuar con el estudiantado de modo dinámico y amable. En ese sentido, se considera que la interacción empática es fundamental no solo para desarrollar una comunicación afectiva que permita comprender a los

estudiantes emocionalmente, sino también para crear un clima positivo para el aprendizaje y, por ende, fortalecer sus habilidades sociales y académicas (Rodríguez, 2017, como se cita en Guijarro-Paguay et al., 2021). Por ello, en las videoconferencias se buscó en todo momento generar este tipo de clima a fin de que el alumnado se expresase con libertad y confianza.

Además, durante las videoconferencias es importante despertar emociones positivas como el interés, la alegría, la gratitud y la satisfacción porque estas son capaces de generar una espiral ascendente que transforma a la persona al ampliar y fortalecer la variedad de recursos con los que puede contar como es el caso de pensamientos y acciones más flexibles, novedosas, inclusivas y creativas (Fredrickson, 2002, como se cita en Barragán y Morales, 2014). El curso Desarrollo del Talento enfocó la atención en explotar estas estrategias durante los tres momentos de la clase: inicio, desarrollo y cierre de la sesión (Figura 4).

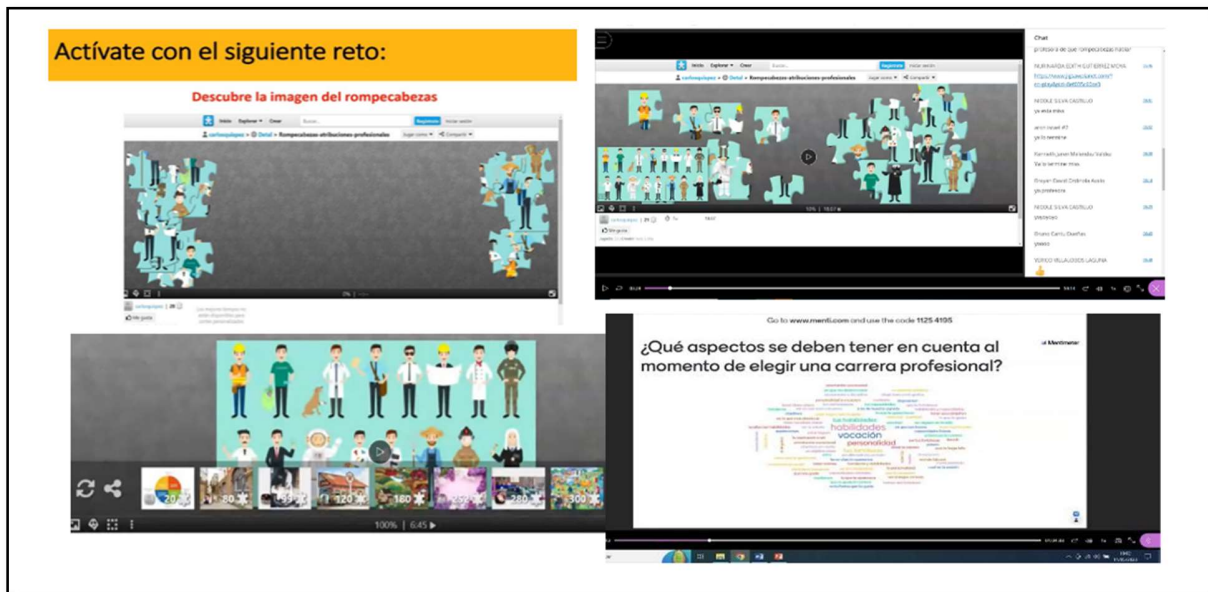
Figura 4

Muestra de emociones positivas compartidas en el chat del aula virtual



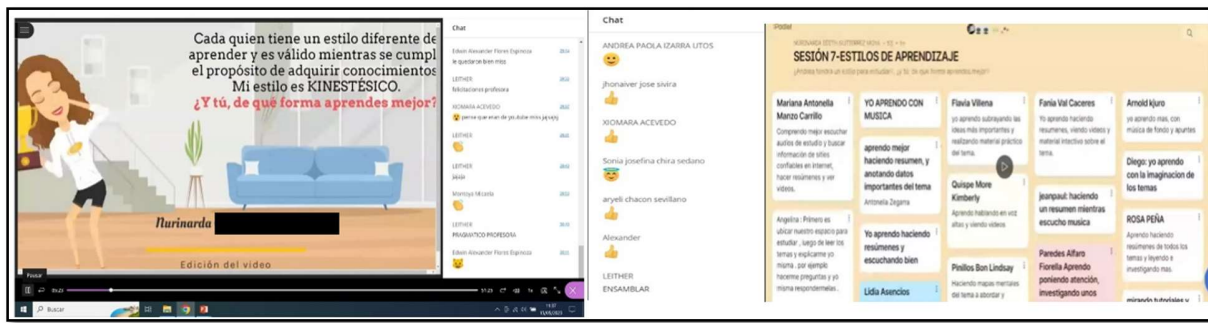
Las estrategias empleadas fueron las siguientes:

Estrategias de Gamificación. Para fomentar las interacciones en las videoconferencias, se emplearon estrategias de gamificación como los desafíos, recompensas, misiones, acumulación de puntos, entre otras. Al respecto, Rodríguez-Torres et al. (2022) destacan que la gamificación incrementa la motivación, fomenta el trabajo colaborativo y favorece la transferencia del conocimiento. En ese sentido, se creó una secuencia didáctica específica para incrementar la participación; por ejemplo, la secuencia para el uso del rompecabezas digital fue la siguiente: compartir el enlace del rompecabezas por el chat; invitar a los participantes a armarlo; responder a la pregunta poderosa en una nube de palabras; retroalimentar sus participaciones; solicitar que, quienes lo deseen, compartan su rompecabezas terminado; y, finalmente, animarlos a comentar esta experiencia y su relación con el tema de la clase.

Figura 5*Gamificación a través del rompecabezas digital*

Uso de Videos Narrativos de Casos. Los recursos audiovisuales facilitan la comprensión y ayudan a captar la atención estudiantil en un ambiente online. De otra parte, los estudios de casos constituyen técnicas valiosas para desarrollar metahabilidades como el juicio crítico, la curiosidad y la autoconfianza (Nohria, 2021). Bajo esas consignas, se crearon videos narrativos de casos para incrementar la confianza en los asistentes sobre el contenido temático y se motivaran a interactuar más en la sala. Estos videos de corta duración se aplicaron según las siguientes pautas: presentación de la pregunta, visualización del video, enfoque en la pregunta poderosa, invitación para que compartan su respuesta en un mural, lectura y comentario de sus respuestas, relacionamiento del caso con el tema a abordar, y, finalmente, felicitación en el chat por su participación. De este modo, se comprobó que usar videos con casos narrados mejora la cantidad y calidad de las respuestas; por ejemplo, varios estudiantes se animaron a activar su micrófono para narrar sus experiencias lo que consiguió, así, la comunicación efectiva y afectiva deseada.

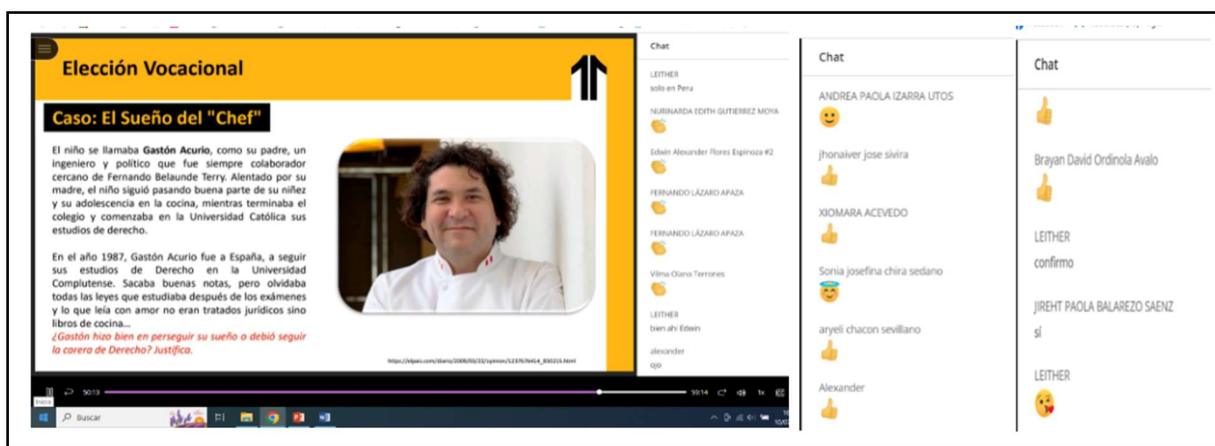
Figura 6*Ejemplo de cómo el uso del video narrativo de casos motiva la participación*



Explorando Emociones con Emojis. Dentro del aula virtual es importante usar un lenguaje empático que busque sintonizar con las emociones del alumnado universitario. Al respecto, Etchevers (2006) afirma que, al establecer una comunicación online, se debe utilizar un *lenguaje complementario* que refuerce el mensaje a través de una carga emocional significativa. Entre estos códigos tenemos los emoticones como caracteres de gran poder para representar y comunicar emociones de manera más integral en contextos específicos. Otro recurso que menciona la autora es el uso de alteraciones de las formas lingüísticas como la repetición de vocablos (geniaaaaaal), onomatopeyas (jajaja), uso de mayúsculas (POR FAVOR), intensificación y repetición de signos de puntuación (Lo máximo!!!!), entre otras. Entonces, para enfatizar la comunicación afectiva se exploraron las emociones, los niveles de satisfacción y la comprensión del tema solicitando el envío de emojis al chat. De ese modo, se incrementó la comunicación y se pudo comprobar que estaban atentos al contenido de la clase y que lo estaban disfrutando.

Figura 7

Activando emociones positivas a través de emojis



Celebramos el Logro Alcanzado. Es recomendable terminar una sesión de aprendizaje celebrando el logro alcanzado. Los estudiantes deben interiorizar que su participación y esfuerzo

invertido en la clase es recompensado, es decir, deben tener una retribución positiva que les siga estimulando a estudiar y a continuar conectándose en futuras videoconferencias. Por ello, al terminar la clase, se reconoce su esfuerzo usando una diapositiva de felicitación y los respectivos aplausos. De este modo, sienten que forman parte del equipo que construye la experiencia de aprendizaje y, en consecuencia, su compromiso aumenta a la par que se fortalece la comunicación, y los lazos de aprecio entre alumnado y docente.

Figura 8

Comprobación del logro y envío de felicitaciones



En la experiencia compartida, las diversas estrategias aplicadas en el aula virtual lograron despertar emociones positivas en el grupo de estudiantes quienes se sintieron motivados y animados a interactuar entre ellos y con su docente. Al respecto, Gutiérrez (2022) sostiene que, en un contexto virtual, la comunicación horizontal y dialógica favorecen el clima del aula para el aprendizaje. Entonces, podemos afirmar que estas estrategias son poderosas herramientas de comunicación porque resultan atractivas para los estudiantes, dinamizan la clase, incrementan el número de participaciones, les motiva a conectarse y les acerca a su docente virtual; de esa manera, se sienten más acompañados en su proceso de aprendizaje, porque educar de forma virtual supone valorar al estudiantado ofreciéndole experiencias académicas valiosas para su vida profesional.

Etapa 4. Las Reflexiones de Fondo

En esta etapa se llevó a cabo la interpretación crítica de la experiencia mediante procesos de análisis y síntesis. En un primer paso, el cuerpo docente se reunió para analizar la estrategia aplicada en un espacio de comunicación particular. En la interpretación crítica nos enfocamos en diferencias observadas entre el punto de inicio y el punto de partida, el criterio cuantitativo y cualitativo de la respuesta de los estudiantes y el cruce con otras fuentes de investigación.

¿Cómo nos Ayudó esta Experiencia a Alcanzar el Objetivo Propuesto? Esta experiencia ayudó a conseguir el objetivo planteado al seguir la ruta que se resume a continuación:

Diagnóstico. A partir de las reuniones de interaprendizaje docente se descubrió que el estudiantado tenía escasa participación en los espacios sincrónicos y asincrónicos, falta de interés, desconocimiento de la plataforma, temor a equivocarse y vergüenza para formular sus preguntas.

Planificación. Conocedores de las necesidades de la clase, se planificó estrategias basadas en la comunicación bidireccional, la teoría del bienestar y el lenguaje de las emociones positivas para promover una mayor interactividad en el aula virtual. Todo ello enmarcado en el enfoque social, emocional y académico (SEAD).

Ejecución. Se modeló una experiencia basada en la interacción en el aula virtual empleando desde videos tipo casos, actividades gamificadas y anuncios estructurados.

Evaluación. El equipo docente se reunió en diferentes momentos para evaluar los resultados parciales. En general, se determinó que el empleo de estas herramientas permitió dinamizar las clases y a la vez, ayudó a descubrir algunas oportunidades de mejora que contribuyeron a perfeccionar el prototipo inicial.

Finalmente, después de pasar por estos cuatro momentos, se logró caracterizar las estrategias de acción didáctica para una comunicación orientada a fortalecer el vínculo con los estudiantes en un entorno virtual.

¿Cuál es el Cambio que esta Experiencia Ha Generado? Después de la experiencia, se observó un cambio cuantitativo y cualitativo. Es decir, no solo se evidenció una mayor participación, sino que se vivenció un ambiente afectivo que promovía una comunicación basada en la expresión de emociones positivas, el cultivo de fortalezas del carácter y la creación de un sentido de comunidad entre todos los participantes. En esa línea, Garassini y Aldana (2022) destacan que habilidades como la empatía, comunicación asertiva y la resiliencia son relevantes para un proyecto educativo. Por otro lado, también se observó una disminución en el número de consultas a la par que se incrementaba el cumplimiento de actividades; es más, algunos estudiantes reportaron sentirse más tranquilos y más seguros acerca de las tareas que tenían que desarrollar. Esto coincide con la investigación de Flores et al. (2022) quienes sostienen que el componente socioafectivo basado en el diálogo tiene un gran peso para lograr un ambiente propicio para el conocimiento y el aprendizaje.

¿Qué Acciones del Docente se Relacionan con ese Cambio? Para generar un cambio educativo, los docentes deben sentirse comprometidos con su labor mediadora, puesto que son ellos

quienes promueven estas dinámicas en sus clases virtuales. Este tipo de docentes cumple un papel fundamental para satisfacer las necesidades de sus estudiantes, pues buscan estrategias novedosas que los ayuden a incrementar la conexión con el alumnado. Al respecto, se sabe que las funciones docentes más resaltantes del siglo XXI son la función metodológica y la de investigación. Estas van de la mano con la misión orientadora, la responsabilidad, la adaptabilidad, la compasión, la colaboración, la flexibilidad, el trabajo en equipo, la dedicación y la habilidad para cautivar (Castellanos, 2019 como se cita en Barcos et al., 2021). De lo anterior se desprende que el profesional de la educación cumple varios roles: un papel técnico vinculado a la tutoría, la gestión didáctica y la innovación; un papel ético y socializador; y un papel relacionado a colmar las necesidades de crecimiento personal y de bienestar emocional de sus estudiantes.

¿Qué Aspectos Interfirieron y Cómo se Superaron? Durante la puesta en práctica de la experiencia se presentaron situaciones que obligaron a implementar algunas variantes respecto a la propuesta inicial. Por ejemplo, al ser un curso virtual asincrónico, los módulos de aprendizaje están previamente creados, lo que limita su modificación a corto plazo. En su investigación, Durán (2015) afirma que, en una clase a distancia, el peso recae en los materiales instruccionales, ya que, en cierta forma, estos reemplazan lo que el docente puede lograr en la presencialidad. Por esta razón, se optó por elaborar material complementario como vídeos y tutoriales. Otro aspecto a considerar fue la participación, ya que como observan Moliní y Sánchez-González (2019), uno de los factores que la determina es si esa participación sirve para una calificación o no; además, dado el carácter opcional de asistir al único espacio sincrónico que es la videoconferencia, la mayoría de los estudiantes recurre a la grabación para informarse sobre lo trabajado en cada sesión. Para evitar que este grupo de estudiantes se sienta aislado, se decidió incluir mensajes y actividades gamificadas asincrónicas para ellos durante la grabación.

Etapa 5. Los Puntos de Llegada

Esta es la última etapa del proceso de sistematización de experiencias. Jara (2018) menciona que este momento nos regresa al punto de inicio, pero con el añadido de llevar consigo una experiencia enriquecida con procesos de ordenamiento, de reconstrucción histórica, de análisis, de síntesis y de interpretación crítica que favorecen su sistematización. Como parte de este momento, en reunión y bajo consenso, se articuló la interpretación crítica y las reflexiones previas para formular las conclusiones teóricas y prácticas tomando como referencia el eje de sistematización, los logros obtenidos y de las dificultades destacadas con el propósito de mejorar futuras prácticas.

Conclusiones

Desde el punto de vista teórico, las estrategias didácticas aplicadas bajo un enfoque SEAD fortalecen el vínculo con los estudiantes a través del acto comunicativo en un entorno virtual de aprendizaje. A partir de la experiencia, se destaca que el apoyo socioemocional y el clima del aula son importantes para mediar mejoras en el estado emocional, conductual y académico (McCormick et al., 2015). De manera particular, el marco SEAD permite desarrollar capacidades para establecer y mantener relaciones saludables y de apoyo en un entorno virtual a partir de acciones dirigidas a la capacidad de comunicarse con claridad, la escucha activa, comunicación asertiva, participación activa, resolución constructiva de problemas y la toma de decisiones basada en la información (Reed y Madden-Dent, 2021); aunado a ello, se destaca la activación de emociones positivas y el desarrollo de fortalezas del carácter. Delgado-Velesaca y Álvarez-Lozano (2021) destacan que una convivencia sustentada en componentes socioemocionales es el factor de mayor influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desde el punto de vista práctico, la experiencia permitió diseñar una “Guía para la acción didáctica de la comunicación en un entorno virtual de aprendizaje”, un documento que recoge las experiencias exitosas compartidas por los docentes en las reuniones de interaprendizaje. La guía propone pautas de acción mediante ejemplos para la elaboración de los anuncios basados en el logro y actividades para la videoconferencia con soporte de la gamificación, celebración del logro, uso del lenguaje complementado con emojis y la elaboración de videos narrativos de casos.

De otro lado, si bien es cierto el modelo educativo está centrado en el estudiante, esta experiencia también permitió destacar el rol del docente como el agente que moviliza y dinamiza las interacciones y la comunicación en el aula virtual. En este punto, se concuerda con la idea de Barreto et al. (2021) cuando afirman que, en el ámbito educativo, es crucial transformar el papel del docente hacia uno en el cual la adquisición de habilidades tecnológicas esté a la par con la incorporación de conocimientos pedagógicos y la familiarización con las últimas tendencias y estrategias educativas. En ese sentido, el estudio de Sotelo et al. (2017) brinda resultados interesantes respecto a lo que los estudiantes identifican como un buen profesor virtual, ya que los valores personales (responsabilidad, accesibilidad, disponibilidad, atención, comunicación y amabilidad) se imponen a los aspectos relacionados con el desempeño e, incluso, al dominio tecnológico.

Para finalizar, si bien es cierto que esta sistematización de la experiencia innovadora sustentada en la metodología de los cinco tiempos propuestos por Jara (2018) se limita a un contexto particular, se espera que los aprendizajes extraídos motiven estudios empíricos en otros ámbitos y

unidades de análisis; en particular en otras asignaturas y modalidades como la híbrida para probar su grado de adaptabilidad.

Referencias

- Barcos, I. F., Vinueza, N. V., & Arreaga, G. K. (2021). Perfil del docente del siglo XXI y sus desafíos. *Revista Conrado*, 17(S2), 410-420. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2034>
- Barragán, A. R., & Morales, C. I. (2014). Psicología de las emociones positivas: beneficios y generalidades. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103-118. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29232614006>
- Barreto, M., Gaiazzi, P., & Tedino, M. A. (2021). *Procesos de comunicación en aulas virtuales. Una nueva forma de transmitir e interactuar*. Pontificia Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13970/1/procesos-comunicaci%C3%B3n-aulas.pdf>
- Bravo, R. N. (2021). Comunicación efectiva a través de la Virtualidad en la Formación Universitaria. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(edición especial), 1-30. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2684>
- Chatterjee Singh, N., & Duraiappah, A. K. (Eds.). (2020). *Rethinking learning. A review of social and emotional learning for education systems*. UNESCO MGIEP. <https://mgiep.unesco.org/rethinking-learning>
- Delgado-Velesaca, T. V., & Álvarez-Lozano, M. I. (2021). Factores socioemocionales que influyen en el aprendizaje durante la pandemia. *Koinonia*, 6(3), 281-299. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i3.1314>
- Durán, R. A. (2015). *La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes* [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Cataluña]. UP Commons. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/98091>
- Etchevers, N. (2006). Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet. *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 7(2), 92-106. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/56526/TE2006_V7N2_P92.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, N., Zamora-Hernández, M., & Castelán-Flores, V. (2022). Estrategias discursivas como medio para fomentar la participación activa en aulas virtuales. *Revista De Estilos De Aprendizaje*, 15(Especial), 109–122. <https://doi.org/10.55777/rea.v15iEspecial.4415>

- Garassini, M. E., & Aldana, H. M. (2022). Un modelo de desarrollo de habilidades socioemocionales: la experiencia de la comunidad educativa de UNICA. *Plumilla Educativa*, 29(1), 69-97. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8539880.pdf>
- Guijarro-Paguay, S., Padilla-Padilla, Y., & Cazar-Costales, S. (2021). Comunicación empática en las clases de inglés en la modalidad de educación virtual. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(1), 920-936. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1748>
- Gutiérrez, S. (2022). *La comunicación horizontal como metodología activa* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Docta Complutense. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/5ce47f80-fb3e-4dd3-8f64-9c488df7fd86/content>
- Hernández-Carrera, R. M. (2019). La comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje: su papel en el aula como herramienta educativa. *CAUCE, Revista Internacional de Filología, Comunicación y sus Didácticas*, (41), 133-155. https://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce41/cauce_41_009.pdf
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. CINDE
- Kern, M. L. (2022). PERMAH: A useful model for focusing on wellbeing in schools. En K. A. Allen, M. Furlong, S. Suldo & D. Vella-Brodrick. (Eds.), *The handbook of positive psychology in schools* (3ª ed). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003013778>
- Lopez, S.J. (2013, octubre). Making hope happen in the classroom. *Phi Delta Kappan*, 95(2), 19-22. <https://kappanonline.org/making-hope-happen-classroom-lopez/>
- McCormick, M. P., Cappella, E., O'Connor, E. E., & McClowry, S. G. (2015). Social-Emotional Learning and Academic Achievement: Using Causal Methods to Explore Classroom-Level Mechanisms. *AERA Open*, 1(3), 1-26. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1194779.pdf>
- Moliní, F., & Sánchez-González, D. (2019). Fomentar la participación en clase de los estudiantes universitarios y evaluarla. *REDU, Revista de Docencia Universitaria*, 17(1), 211-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977314>
- Nohria, N. (2021, noviembre-diciembre). What the case study method really teaches. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/12/what-the-case-study-method-really-teaches>
- Obaco, E. E., Lara, F., Cano, Y., & Ramírez, G. R. (2023). Oportunidades y barreras de la educación virtual: condicionantes de la percepción del nivel de satisfacción de los actores educativos. *Publicaciones*, 53(1), 187-205. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/27991>

- Padilla-Beltrán, J.E., Vega-Rojas, P.L., & Rincón-Caballero, D.A. (2014). Tendencias y dificultades para el uso de la TIC en Educación Superior. *Revista Entramado*, 10(1), 272-295. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n1/v10n1a17.pdf>
- Reed, K., & Madden-Dent, T. (2021). Social Emotional Learning as a Lever for High School Student Mental Health and Academic Success: A Reflective Analysis. En T. Madden-Dent & D. Oliver (Ed.), *Leading Schools With Social, Emotional, and Academic Development (SEAD)* (pp. 148-165). IGI Global.
- Roberts, G.J., Solis, M., & Chance, B. (2019). Embedding Self-Regulation Into Reading Interventions to Support Reading and Behavior Outcomes. *Teach Except Child*, 52(2), 78-86. <https://doi.org/10.1177/0040059919874306>
- Rodríguez-Torres, A. F.; Cañar-Leiton, N. V.; Gualoto-Andrango, O. M.; Correa-Echeverry, J. E.; & Morales-Tierra, J. V. (2022). Los beneficios de la gamificación en la enseñanza de la Educación Física: revisión sistemática. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 662-681. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2668>
- Seligman, M. E. P. (2022). *Florecer. La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar* (2ª ed.). Editorial Océano.
- Sotelo, M. A., Vales, J. J., García, R. I., & Barrera, L. F. (2017). Características del buen profesor de modalidad presencial y virtual desde la perspectiva de los estudiantes. *European Scientific Journal*, 13(13), 78-89. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n13p78>
- The Aspen Institute. (2019). *Integrating Social, Emotional and Academic Development. An Action Guide for School Leadership Teams*. The Aspen Institute, Education & Society Program. https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2019/03/UPDATED-FINAL-Aspen_Integrating-Report_4_Single.pdf
- Unesco IESALC. (2020). *Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones*. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-1305InstitutoInternacionaldeU<NESCO20.pdf>