

## EJE 5

### Tecnología de la información y comunicación en ámbitos educativos

Herramientas de comunicación del aula virtual. Agente promotor de aprendizajes efectivos y estabilidad socioemocional en la formación docente



*«Nuevos paradigmas y  
experiencias emergentes»*

# Herramientas de comunicación del aula virtual. Agente promotor de aprendizajes efectivos y estabilidad socioemocional en la formación docente

Communication Tools of the Virtual Classroom. Promoting Agent of Effective Learning and Socio-Emotional Stability in Teacher Training

Leida de la Rosa Rosa<sup>1</sup>

## Resumen

La experiencia comunica prácticas desarrolladas a partir del cuatrimestre 2020-3, cuando la declaración de pandemia obliga al desarrollo de los procesos en modalidad virtual, como es el caso de la formación docente. Esto originó la presentación de situaciones socioemocionales disfrazadas de ruptura de comunicación, con incidencia en el desarrollo de aprendizajes y las competencias requeridas. Su propósito es: señalar características del aprendizaje e indicadores socioemocionales como fruto de la utilización de las herramientas de comunicación del aula virtual. Impacta a 254 docentes en formación y las asignaturas facilitadas por su autora hasta 2021-3. La metodología implementada consiste en el modelamiento de apertura y diálogo en la comunicación e impulso de la colaboración mediada por las herramientas del aula como recurso insustituible. Los resultados destacan un mejor nivel de tutoría y aprendizaje, impulso de la autoevaluación permanente, incremento del uso de las herramientas del aula y ponderación del clima como muy bueno y armonioso.

**Palabras clave:** aprendizajes, aula virtual, comunicación, estabilidad socioemocional.

## Abstract

The experience communicates practices developed from the 2020-3 semester, when the declaration of a Pandemic forces the development of processes in virtual mode, as is the case of teacher training. This led to the presentation of socio-emotional situations disguised as a communication breakdown with an impact on the development of learning and the required competencies. Its purpose is: to point out learning characteristics and socio-emotional indicators resulting from the use of the communication tools of the Virtual Classroom. It impacts 254 teachers in training and the subjects provided by its author until 2021-3. The methodology implemented consists of the modeling of openness and dialogue in communication and promotion of collaboration mediated by classroom tools as an irreplaceable resource. The results highlight a better level of tutoring and learning, a boost to permanent self-evaluation, an increase in the use of classroom tools and a weighting of the climate as very good and harmonious.

**Keywords:** communication, learning, socio-emotional stability, virtual classroom.

<sup>1</sup> Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, República Dominicana, ldelarosa@isfodosu.edu.do

## 1. Introducción

El proceso llevado durante el paso a la modalidad educativa virtual expuso diversas situaciones, su punto común, necesidad de comunicación efectiva, adecuada transmisión de códigos y señales entre personas, Gómez (2016) y Yang, Saladriga, & Torres (2016), mecanismos con finalidad, en modo sincrónico o asincrónico. El clima del aula virtual se matizó por actuaciones, disímil a estabilidad socioemocional, Muñoz (2019), factor de personalidad que muestra la vulnerabilidad frente a situaciones estresantes, Universia.cl (2020), y capacidad para manejo de su existencia, resiliencia y Test (2020) capacidad para gestionar las emociones.

Se registra urgencia de acciones para desarrollar competencias, aprendizajes esperados, y estabilidad emocional durante coexistencia en la modalidad de enseñanza obligada. La reorientación de estilo de comunicación e intervención en el estado de ánimo se hizo prioritario. ¿Cómo utilizar las herramientas de comunicación en el aula virtual convirtiéndolas en agente promotor de aprendizajes efectivos y estabilidad socioemocional de actores en la formación docente y se evidencie en resultados? Gestionar el impulso del uso de las herramientas de comunicación con mediación en lo socioemocional y el desarrollo de los aprendizajes, justifica el desarrollo de esta experiencia.

Se revisaron experiencias afines como el estudio de Otero, Pineda-Báez, & Rees (2016) sobre herramientas de comunicación, que notaron la necesidad de enfatizar la interacción con diálogo y colaboración en la virtualidad, y la implementación de buenas prácticas en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje (EVEA). García, Guerrero, & Grandos (2015) aprovechan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), adaptando las herramientas a las necesidades de los estudiantes, y la Corporación Universitaria Lasallista (2020) propone priorizar los foros guiados como buenas prácticas en la virtualidad.

Santoveña (2011) expresa que las corrientes interesadas en cursos virtuales apuntan a la comunicación interpersonal mediada por herramientas de la plataforma. Encontró foros poco interactivos, sin retroalimentación. Concluye indicando la incidencia de la metodología didáctica en la calidad de procesos comunicativos en entornos virtuales. Igual, Vilorio & Hamburguer (2019) notaron poca prioridad de la comunicación en estos, y Sánchez (2020) indica que los docentes utilizan el correo electrónico en lugar de los foros a pesar de la similitud del objetivo de la comunicación en línea y presencial. En María, Pinela, Cerailt, & Paúl (2016) se probó la utilización de foros y correos electrónicos como estimulante de la comunicación, pero no resuelven las dudas sin la implicación de docentes moderadores de interacciones. Ese papel catalizador del docente es insustituible.

Precedentemente, García, Cuello, & Ferrer (2013) vieron la necesidad de cambios en las instituciones educativas para hacer uso de las TIC, como plataformas y herramientas síncronas o asíncronas para incorporar soportes innovadores de la comunicación escrita al ecosistema digital, aportadora de estabilidad emocional, con estilos diferentes de comunicación, fortalece el aprendizaje; este cambio de conducta, con durabilidad, basado en interacción, Hernández (2017), Beraza (2013), Medina (2015), refieren Florentino, Acuña & Gálvez (2016) crea relación en clima de respeto y actitud colaborativa. Todo conocimiento es situado, ocurre con

mediaciones o puente construido por el docente estrechando la brecha contenido-estudiante Flores, Castro, & Galvis (2016). Estas teorías sustentan la intervención en la experiencia aquí comentada.

## 2. Metodología

La metodología utilizada para el desarrollo de la experiencia consistió en el uso de las herramientas de comunicación (foros, wiki colaborativo, chat, mensajerías y pizarras digitales) insertadas en los foros del aula, como único espacio para aplicar técnicas y recursos audiovisuales y documentales relativos a los aspectos emocionales y académicos, aunque estos últimos también utilizaron la herramienta tarea, solo para colgar, toda comunicación escrita, la cual debía pasar por las anteriores.

**Tabla 1**  
Técnicas e instrumentos de recogida de información

Técnicas	Instrumentos
Observación participante	Diarios reflexivos; Rúbricas, Wiki Cuestionario en formularios de Google y Google docs Pizarra en Jamboard, Padlet
Análisis de realidad <i>in situ</i>	Diálogos: Autoanálisis de los diarios, ubicando y subrayando situaciones emocionales que intervienen en la actuación e inciden en el aprendizaje. Reflexiones sobre audiovisuales y lecturas promotoras de estabilidad emocional, videoconferencias.
Documentación	Lectura, observación y reflexión sobre mensajes y audiovisuales con contenido hacia impulso de estabilidad socioemocional, contenidos curriculares y textos de la asignatura y búsqueda en web y bibliotecas virtuales, priorizando la del ISFODOSU.

**Tabla 2**  
Planificación

Momentos desde la Presentación de la situación Sept.-octubre 2020				
1.º	2.º	3.º	4.º	5.º
<b>Reuniones</b>				
Noviembre-diciembre 2020	Diciembre 2020	Enero-abril 2021	Mayo 2021	Mayo-Julio 2021
Análisis de la realidad	Diseño de programación y organización de actividades.	Aplicación de estrategia: comunicación solo a través de herramientas del aula.	Valoración de resultados de aplicación.	Ampliación y cobertura en réplica, con mejoras a partir de la experiencia anterior.

### Implementación

Se participa en una reunión mediante videoconferencia, se presentan mociones y posibles salidas, de las que se sugieren la colaboración en las comunicaciones escritas para que se tornen comprensivas, inclusión de reflexiones que impulsen la estabilidad emocional en las videoconferencias y en las pizarras digitales, ejercicios de carácter lúdico, mensajerías personalizadas con expresiones hacia el logro de resiliencia.

## 3. Resultados

Los resultados de los aprendizajes y de la valoración se expresan en los cuadros continuos, según cuatrimestre.

**Tabla 3**  
Aprendizajes y valoración. Cuatrimestre 2020-3

Calificaciones / Niveles / %	PEG-200. Innovación Educativa 2.º Ciclo	PDI.310. Práctica IV. Manejo de Aula 2.º Ciclo
Autónomo	73.5 %	50 %
Medio	20.5 %	43 %
Básico	5.8 %	7 %
N/A	0	0
Valoración del ambiente general de aprendizaje	Excelente para el aprendizaje con alegría y buen clima.	Muchas dificultades de comunicación en el aula, con la comprensión de las consignas y la angustia en los grupos, pero al final fue mejorando con la comunicación, aunque solo fuera a través del aula.
S/N Reprobado por inasistencia o no aprobó		

**Tabla 4**  
Aprendizajes y valoración. Cuatrimestre 2021-1

Calificaciones / Niveles / %	SIC-300 Atención a la Diversidad. 10.º B 2.º Ciclo	PDI.400. Práctica V. Acompañamiento 2021-1	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º 1.º Ciclo	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º 2.º Ciclo	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º de Biología
Autónomo	66.6 %	73	50 %	69 %	45 %
Medio	29 %	17	50 %	7 %	22.2 %

(Continuación)

Calificaciones / Niveles / %	SIC-300 Atención a la Diversidad. 10.º B 2.º Ciclo	PDI.400. Práctica V. Acompañamiento 2021-1	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º 1.º Ciclo	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º 2.º Ciclo	PDE-230 Evaluación del aprendizaje 5.º de Biología
Básico	4 %	10		14 %	22.7 %
S/N	0	0	0	8 %	4.5 %
Valoración	Excelente, muy claro y dinámico. Con mucha participación y retroalimentación en los foros, videos conferencias y mensajerías.	Muy mejorado el ambiente en el aula y en los trabajos por equipos. Los ejercicios de comunicación con los tutores por las herramientas que indican dan tranquilidad y se trabaja con armonía.	Excelente espacio de aprendizaje y muy armónico	Muy buen espacio para aprender; si se siente perdido entrar a un foro hace que se encuentre. Algunos no leen los foros.	La comunicación por los foros y mensajerías es muy útil y comunica bien, pero hay estudiantes que no entran al aula con tiempo de leerlo.
S/N	Reprobado por inasistencia o no aprobó				

**Tabla 5**  
Aprendizajes y valoración. Cuatrimestre 2021-2

Calificaciones / Niveles / %	SIC-121 Psicología del Aprendizaje 3.º Biología orientada a la Educación Secundaria	PDI-400 Práctica Docente VI. Trabajo final 11.º A 2.º Ciclo Clase	PEP-230 Evaluación de los aprendizajes 5.º 2.º Ciclo	PEP-230 Evaluación de los aprendizajes 5.º Biología
Autónomo	35.2 %	97 %	36.3 %	40 %
Medio	23.5 %	3 %	27.2 %	20 %
Básico	17.6 %	0	18 %	4 %
S/N	24 %	0	18 %	36 %

(Continuación)

Calificaciones / Niveles / %	SIC-121 Psicología del Aprendizaje 3.º Biología orientada a la Educación Secundaria	PDI-400 Práctica Docente VI. Trabajo final 11.º A 2.º Ciclo Clase	PEP-230 Evaluación de los aprendizajes 5.º 2.º Ciclo	PEP-230 Evaluación de los aprendizajes 5.º Biología
Valoración	Buen ambiente en el aula. Con algunas dificultades para completar actividades en el tiempo.	Buen ambiente de trabajo, mejor disposición de los equipos de trabajo y cercanía con los tutores.	El ambiente en el cual se trabajó fue muy bueno, agradable, armonioso, siempre se trabajó de manera organizada, respetuosa, equilibrada, puntual y disponibilidad para la aclaración de dudas; nos comunicamos por videollamadas o por medio de la plataforma siendo los avisos y los chats de la plataforma las forma en las que interactuamos.	Fue un buen ambiente, ya que interactuamos bastante, ya sea por el chat de la plataforma o por videollamada y gracias a esto es que se puede efectuar el aprendizaje significativo, como ocurrió en esta materia.
S/N Reprobado por inasistencia o no aprobó				

Logros:

- Desarrollo de actividades de tutoría y aprendizaje con mejor nivel.
- Impulso de la autoevaluación permanente.
- Incremento de la cortesía y el uso de las herramientas del aula de manera más puntual.
- Clima del aula ponderado como muy bueno por los futuros docentes participantes, que permite aprender con más tranquilidad, indicando estabilidad emocional.

#### 4. Conclusiones

Siempre que se trata de aprendizaje se incluyen emociones; usar la comunicación es una estrategia de mucha utilidad para revertirlas en caso de que se necesite; este aprendizaje puede ser real o virtual. Esta experiencia reconoce la utilidad de las herramientas del aula virtual. En función del logro del objetivo, los resultados apuntan al incremento de los niveles de competencias, como muestran las estadísticas de cada curso y, de manera especial, sentir que se aprende en un clima dinámico y alegre, garantizador de estabilidad en lo socioemocional, como expresan los participantes en su valoración del proceso.

Se evidencia que el diálogo y la colaboración, como esencia del sistema de comunicación en el aula virtual, incide positivamente en los aprendizajes y el estado socioemocional de los

participantes. Es una práctica de gran valor para la atención de modo más humanizante, a situaciones de índole socioemocional utilizando la comunicación oportuna en espacio virtualizado. Permite reconocer resilientemente que las personas son autónomas y su condición emocional influye considerablemente; por ende, las actividades deben reevaluarse y reorientarse a la luz de la respuesta en corto tiempo, y no esperar que se arraigue la situación y en lugar de acercarse se distancien.

## 5. Referencias bibliográficas

- Corporación Universitaria Lasallista. (2020). *Cuatro buenas prácticas para organizar una clase virtual*. Obtenido de <https://site.lasallista.edu.co/cuatro-buenas-practicas-para-organizar-una-clase-virtual/>
- Florentino, R., Acuña, L. F., & Galvez, D. (2016). *Recomendaciones de carácter pedagógico para la política educativa de la ciudad: comprensión del aprendizaje para disponer las condiciones de la enseñanza. Aprendizaje y Cognición En*. (R. S.A., Ed.): Serie Investigación IDEP.
- Flores, R., Castro, J., & Galvis, D. (2016). *Referentes conceptuales sobre ambientes de aprendizaje y mediaciones. En Ambiente de aprendizaje y su mediación*. Bogotá, Colombia: IDEP.
- García, A. D., Cuello, R. O., & Ferrer, I. R. (2013). *Cómo fomentar la comunicación en un aula virtual*. Obtenido de <https://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes/documentos/2013-comunicaciones-orales/334930.pdf>
- García, A., Guerrero, R., & Grandos, J. (2015). Buenas prácticas en los entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Educación Superior*, 34(3), 76-88. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142015000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000300006)
- Gómez, F. (2016). La Comunicación. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. 20(3), 5-6. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382016000300002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002)
- Hernández, R. (2017). Aproximación al proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 365-375. <https://Dialnet.uniriojas.es>
- Otero de Suárez, M. P., Pineda-Báez, C., & Rees, G. P. (2016). Herramientas de comunicación y presentación de contenidos en pregrados virtuales colombianos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 8(17), 65-84. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m8-17.hcpc>
- Muñoz, A. (2019). *¿Qué es la estabilidad emocional?* Obtenido de <https://www.aboutspanol.com/que-es-la-estabilidad-emocional-2396374>
- Sánchez, P. (2020). *Herramientas de Comunicación y Conexión con Estudiantes*. Obtenido de <https://community.canvaslms.com/t5>
- Santoveña, S. M. (2011). Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en la formación permanente en red. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 8(1), 93-110. <<http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-santoveña/v8n1-santoveña>>
- Test. (2020). *Estabilidad emocional*. Obtenido de <https://www.123test.com/es/estabilidad-emocional/>
- Universia.cl. (2020). *La importancia de trabajar la estabilidad emocional*. Obtenido de <https://www.universia.net/cl/>



- Viloria, H., & Hamburguer, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (140), 367-384.
- Yang, Y., Saladriga, H., & Torres, D. (2016). El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos. *Universidad y Sociedad*, 165.173. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>