



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño y propuesta de una estrategia comunicacional para la mejora de la experiencia de enseñanza - aprendizaje en el entorno virtual, en el instituto ISIL. Año 2020-21.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica**

PRESENTADO POR:

De Col Gebhardt, Nicola – Comunicación Estratégica

García Sifuentes, Julio César – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2021

ASESOR

Espinoza Rúa, Celes Alonso

JURADOS

Solis García, Cristian Renato

Cerna Fernández, Jorge Alberto

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	9
1.1 Título del proyecto.....	9
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	9
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	9
1.4 Localización o alcance de la solución.....	9
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	9
2.1 Problema de investigación, justificación y viabilidad.....	9
2.2 Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar.....	13
2.3 Marco teórico.....	23
2.4 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto.....	29
2.5 Metodología de investigación: Hipótesis, variables, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos...30	
2.6 Resultados generales: Desarrollo de las herramientas, análisis de resultados, diagnóstico.....	38
2.7 Plan de trabajo: Estrategia y acciones.....	65
CAPÍTULO III: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	80
3.1 Implementación de una estrategia comunicacional en ISIL.....	80

CAPÍTULO IV: SUSTENTO DEL PROYECTO	81
4.1 Alcance del proyecto.....	81
4.2 Descripción del modelo.....	81
4.3 Propuesta de valor.....	82
4.4 Fuente de ingresos.....	82
4.5 Canales de distribución.....	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	85
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	87
CAPÍTULO VII: ANEXOS	90
- Matriz de consistencia.....	90
- Instrumentos de recolección de datos.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Valoración del uso de la cámara.

Figura 2: Valoración de ser reconocidos por su nombre.

Figura 3: Importancia de preguntas sobre el estado de ánimo.

Figura 4: Valoración de la preocupación del profesor por los intereses del alumno.

Figura 5: Aceptación del uso de la cámara.

Figura 6: Preferencia del canal de comunicación

Figura 7: Argumento de preferencia por el canal de comunicación elegido.

Figura 8: Valoración de las actividades realizadas por el docente.

Figura 9: Valoración del uso de aplicaciones por parte del docente.

Figura 10: Efectividad de la herramienta para la comunicación docente-alumno.

Figura 11: Percepción de inconvenientes en la educación remota-virtual.

Figura 12: Calificación del desempeño docente en la modalidad remota-virtual

Figura 13: Porcentaje de participación de alumnos en clase.

Figura 14: Porcentaje de interacción del alumno por correo y mensajería.

Figura 15: Frecuencia de comunicación de alumnos sobre temas personales.

Figura 16: Percepción de la mejora del rendimiento académico de los alumnos.

Figura 17: Frecuencia para entregar *feedback* personalizado a los alumnos.

Figura 18: Frecuencia con que el alumno activa la cámara en clase.

Figura 19: Frecuencia con que el profesor realiza dinámicas en clase.

Figuro 20: Consideración de los intereses del alumno por parte de los profesores.

Figura 21: Frecuencia de uso de aplicaciones por parte del profesor.

Figura 22: Aplicación más usada por el docente.

Figura 23: Canal más usado por los alumnos para participar en clase.

Figura 24: Percepción sobre las herramientas que ofrece la plataforma *Blackboard*.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Costo del proyecto

Tabla 2: Matriz de consistencia.

Tabla 3: Respuestas de las entrevistas a alumnos.

Tabla 4: Respuestas de las entrevistas a docentes.

Tabla 5: Análisis de las encuestas a los alumnos según los ejes temáticos.

Tabla 6: Análisis de las encuestas a los docentes según los ejes temáticos.

Tabla 7: Análisis de las entrevistas a los alumnos según los ejes temáticos.

Tabla 8: Análisis de las entrevistas a los docentes según los ejes temáticos.

RESUMEN:

El objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar y proponer una estrategia comunicacional que permita optimizar la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual, del instituto ISIL; a partir de las necesidades de docentes y alumnos, percibidas durante este tiempo de educación remota/virtual a consecuencia de la pandemia por COVID-19.

Para ello se recurrió a una investigación de tipo aplicada con un enfoque mixto, el diseño no experimental y de un alcance correlacional. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios y dos entrevistas diferentes, las cuales fueron aplicadas en una muestra conformada por 162 alumnos y 50 docentes para los primeros, y 10 alumnos y 10 docentes para las segundas. A partir de los resultados se evidenció que la educación remota/virtual en ISIL ha ido adaptándose de manera efectiva, aunque con algunas oportunidades de mejora. Las ventajas que resaltan en dicha modalidad están relacionadas a la flexibilidad y versatilidad para llevar a cabo los cursos, lo cual ha beneficiado considerablemente a los alumnos, quienes han podido aprovecharse de ello para adecuar los estudios a sus necesidades. Sin embargo, este nuevo formato requiere de un alto compromiso por parte de los estudiantes, el cual no han venido aplicando de la mejor manera. Asimismo, hay otros elementos importantes relacionados a la motivación e interacción que influyen en la experiencia de aprendizaje y que podrían optimizarse para alcanzar una mayor efectividad en esta modalidad.

Palabras clave:

Educación remota/virtual, comunicación, motivación, interacción, competencias, enseñanza, aprendizaje.

ABSTRACT:

The objective of this research work was to design and propose a communication strategy in order to optimize the learning experience in the virtual language of the ISIL institute, our research is based on the needs perceived during this time of remote/virtual education as a result of the COVID-19 pandemic.

For this purpose, a research with a mixed approach, non-experimental design and correlational scope was used. Two questionnaires and two different interviews were used for data collection, which were applied to a sample of 162 students and 50 teachers for the former, and to 10 students and to 10 teachers for the latter. From the results it became evident that remote/virtual education at ISIL has been adapting effectively, although with some opportunities for improvement. The advantages of this modality are related to the flexibility and versatility to carry out the courses, that has considerably benefited the students, who have been able to take advantage of it to adapt the studies to their needs. However, this new format requires a high level of commitment and responsibility from the students. Unfortunately they have not been applying in the best way. Likewise, there are other important items related to motivation and interaction that influence the learning experience and that could be optimized to achieve greater effectiveness in this modality.

Keywords:

Remote/virtual education, communication, motivation, interaction, competencies, teaching, learning.

I. Información General

1.1. Título del Proyecto

Diseño y propuesta de una estrategia comunicacional para la mejora de la experiencia de enseñanza - aprendizaje en el entorno virtual, en el instituto ISIL. Año 2020-21.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Salud y bienestar social.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

Enseñanza.

1.4. Localización o alcance de la solución

Instituto Superior San Ignacio de Loyola (ISIL). Lima - Perú.

La presente investigación presenta una solución que permite una mejora en la experiencia de enseñanza virtual a través de una estrategia comunicacional, mitigando los problemas a los que se enfrentan los estudiantes y docentes de ISIL, y optimizando los recursos de dicha modalidad.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1 Problema de investigación, justificación y viabilidad

Problema de investigación

¿Cómo optimizar la comunicación docente-alumno para maximizar la experiencia

de aprendizaje de las clases virtuales en ISIL?

La pandemia ha generado un cambio drástico en la vida de las personas, obligando a transformar y adaptar los hábitos y costumbres en nuevas maneras de realizar las cosas. El trabajo y los estudios no son ajenos a estos cambios, de hecho, han sido de los ámbitos más comprometidos con esta transformación.

Si bien la enseñanza virtual ya se ejerce hace muchos años, no ha sido hasta la reciente pandemia que ha alcanzado una masificación por una obligación coyuntural. Los estudios se vieron obligados a adaptarse a este modelo virtual y los docentes se han visto en la necesidad de adaptar su comunicación y lenguaje para poder transmitir los contenidos y mantener la motivación por el aprendizaje de la manera más cercana a lo que fue en la modalidad presencial, lo que no ha sido una tarea nada fácil para ninguno de los dos lados, ya sean los profesores o los alumnos.

Frente a este escenario encontramos la necesidad de analizar y detectar cuáles son los principales problemas y dificultades con los que se enfrentan tanto docentes como alumnos para alcanzar una óptima experiencia virtual, de tal manera que se logre la eficiencia en el aprendizaje. Para este cometido hemos elegido el instituto ISIL como objeto de estudio, considerando que es una institución líder en educación y que lleva varios años aplicando la modalidad de enseñanza virtual en su oferta educativa.

El diseño y proposición de una estrategia comunicacional optimizará la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual, en el instituto ISIL.

Justificación

Justificación teórica: La presente investigación se justifica en lo teórico por el respaldo que nos brinda la información encontrada donde se aborda el tema de la educación virtual desde distintas perspectivas y análisis, existen trabajos académicos que han desarrollado el tema con profundidad en los últimos años, esto debido al crecimiento de la educación virtual en todo el mundo como alternativa de formación. Podemos decir, a partir de las fuentes consultadas hasta el momento, que hay una mirada más atenta frente al entorno de enseñanza - aprendizaje virtual.

Los estudios previos nos van a proveer de un marco referencial que permita sentar las bases de nuestro trabajo de investigación y así encaminarlo de manera precisa y concreta.

Justificación social: Nuestra justificación social se sustenta en el hecho de observar como en los últimos años la modalidad virtual ha tenido un crecimiento significativo, siendo el año del inicio de la pandemia el punto más álgido de este crecimiento. Frente a esta nueva realidad y su correspondiente escenario de aprendizaje, es pertinente y oportuno seguir investigando para encontrar hallazgos que nos permitan entender mejor cómo se desarrolla y evoluciona la comunicación docente-alumno en este entorno digital.

Nuestro rol de estudiantes y profesores nos ha llevado a plantearnos qué importancia tiene la forma en que nos comunicamos y cómo podemos emplear mejor esta comunicación para el beneficio de la enseñanza en esta modalidad remota y virtual, donde es esencial y urgente motivar al alumno.

Justificación práctica: La justificación práctica se basa principalmente en la necesidad de encontrar nuevos caminos que permitan mejorar la comunicación entre el docente y el alumno en el espacio de educación virtual, teniendo en cuenta que este entorno de enseñanza - aprendizaje ha tomado protagonismo en los dos últimos años por motivo de la pandemia mundial.

Es necesario profundizar en la observación de las dinámicas comunicacionales que se forman en la educación virtual para establecer estrategias de mejora y optimización, que permitan que profesor y alumno encuentren su potencial en esta modalidad de estudios que predomina en la actualidad.

Viabilidad

El presente proyecto se basa en una investigación sobre la comunicación entre docentes y alumnos en las clases remotas y virtuales del instituto ISIL durante la época de pandemia. Para este proceso se realizará una serie de entrevistas y encuestas tanto a profesores como estudiantes, además de una revisión documental y análisis correspondiente. El tema a tratar cuenta con acceso de información relacionada de manera parcial en otras tesis y artículos en internet. Sin embargo, con respecto a los recursos humanos, se considera a la población de estudio ya que se dispone de los contactos necesarios para tratar con docentes y alumnos del instituto ISIL.

El proyecto de investigación no requiere de un financiamiento mayor ni de algún auspicio por parte de alguna institución puesto que los recursos monetarios estarán

a cargo de los mismos investigadores. Es posible requerir cierto apoyo por parte del instituto ISIL para el acceso a determinados recursos materiales.

Tomando en cuenta los puntos mencionados anteriormente, el trabajo encaja dentro de la línea de investigación: Hábitat y Desarrollo Humano, establecida en el protocolo de investigación de la escuela ISIL, puesto que se trata de un plan de mejora que impacta en las competencias y en la formación de individuos. Siendo el Desarrollo de Campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales, el eje temático en el cual se aloja el presente trabajo de investigación. Por ello, se analizará una muestra de la institución de estudio, en este caso ISIL, para luego elaborar un plan de comunicación que mejore la interacción docente-alumno durante el desarrollo de las clases en el ambiente virtual.

2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar

Ámbito Internacional

Dra. María Jesús Fernández Torres, Rocío Sánchez Villarrubia, Dra. Rocío Chamizo Sánchez (2021). En su artículo de investigación titulado “Universidad y pandemia: la comunicación en la educación a distancia”, el cual tenía como objetivo conocer y valorar la comunicación entre el docente y alumno en la adaptación a la enseñanza virtual para contribuir a la mejora de la educación universitaria, a través de una planificación adecuada de las herramientas de comunicación disponibles.

La investigación fue de tipo exploratoria con un cuestionario estructurado como herramienta metodológica. Se recurrió a la metodología cuantitativa a través de la encuesta. La muestra se valió de 210 docentes y 501 alumnos de 37 universidades

de todo España. Entre los principales resultados se encontraron que la mayoría de los estudiantes y profesores advierten que la educación virtual necesita contar con una planificación y programación adecuada para la adaptación de los contenidos y las clases, de tal manera que se logre alcanzar la calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje. La videoconferencia y el correo electrónico son las herramientas más apreciadas por los individuos involucrados. En conclusión, los estudiantes consideran que el escaso contacto humano, los problemas técnicos y la adaptación improvisada de la educación virtual ha generado mayores desventajas que ventajas para el aprendizaje en esta modalidad.

Honorio Salmerón, Sonia Rodríguez y Calixto Gutiérrez (2009). En su artículo de investigación titulado “Metodologías que optimizan la comunicación en entorno de aprendizaje virtual”, el cual se plantea como objetivo organizar y presentar experiencias previas de aprendizaje cooperativo y colaborativo realizado por computadora con estudiantes de diferentes niveles educativos. Esta investigación empleó como método el análisis documental, enfocándose principalmente en la revisión de experiencias y estudios realizados en diferentes instituciones educativas de España, quienes trabajaron estas metodologías con sus estudiantes. El estudio concluye que el uso de las TIC no solo favorece la comunicación entre el alumnado, sino que también genera progresos en su desarrollo académico, social y cognitivo. Se evidencia que el uso de plataformas virtuales como optimizadoras de la comunicación facilitan el aprendizaje colaborativo-cooperativo independientemente del nivel educativo de los estudiantes

Clawrence Aliste Fuentes (2007). En su tesis doctoral titulada “Modelo de comunicación para la enseñanza a distancia en internet. Análisis experimental de una plataforma e-learning”, cuyo objetivo principal fue determinar qué efectos tiene la aplicación de un sistema de comunicación aplicado exclusivamente para un curso de e-learning. El método utilizado fue el enfoque cualitativo con una investigación de campo que incluyó encuestas sobre comunicación y nuevas tecnologías, a profesores de un colegio de educación media (secundaria) en Chile, fueron 77 de un universo de 274 docentes. La investigación también hizo un experimento de uso con las plataformas *EasyProof* y *Moodle*, siendo seleccionadas luego de haber testeado diferentes herramientas de autor. Dentro de las principales conclusiones a las que llega esta tesis, podemos destacar que a partir de los resultados experimentales se establece la importancia que tiene la comunicación como eje de una estructura requerida para producir, diseñar y gestionar un curso de e-learning. Asimismo, el planteamiento global de una estrategia comunicacional va a beneficiar el mantenimiento de un contacto alumno - medio - docente, que lleva a la aparición de un espacio común de diálogo para la enseñanza, el aula. Este espacio común debe ser alimentado por una buena comunicación y una motivación constante, para lograr en el alumno un mayor compromiso con las actividades que el curso plantea.

Ámbito Regional

Paula Flórez y Rocío Sánchez Waipan (2012). En su artículo de investigación titulado “Estrategias comunicacionales para favorecer la interacción en el aula virtual”, el cual tenía como objetivo proponer estrategias comunicacionales que favorezcan la construcción del conocimiento en la educación virtual. La metodología empleada ha sido la revisión y análisis documental, principalmente de diversos

modelos teóricos de la comunicación y la semiótica, además de la interacción de los docentes y estudiantes en el aula virtual. Los principales resultados obtenidos mostraron que es fundamental hacer un diagnóstico previo para conocer las necesidades del alumnado que se está atendiendo, y a partir de esta observación establecer una estrategia de comunicación. Esta estrategia debe apuntar a promover la interacción de los participantes a través del uso adecuado de la comunicación escrita, foros de debate, mensajería y el intercambio de contenido multimedia; además de brindar una retroalimentación oportuna y constante como una fuente de motivación para el estudiante.

Mary Blanca Ángel Franco (2005). En su artículo de investigación nombrado “La comunicación como vehículo de la emoción en la educación virtual”, el cual se trazó como objetivo, rescatar la importancia que tiene la comunicación en la educación virtual, ya que a partir de ella se transmiten no solo los contenidos académicos que son parte de una currícula, sino también las cargas emocionales que se movilizan al interior de la relación pedagógica y que pueden facilitar o inhibir el aprendizaje. La metodología empleada ha sido la revisión y análisis documental, principalmente de fuentes que han desarrollado el tema de inteligencia emocional, a esto se suma la experiencia de la autora como docente en la casa de estudios que presenta este trabajo. La principal conclusión a la que llega la autora, plantea que la comunicación es un “vehículo de la emoción” en la educación virtual, ya que a través de esta comunicación docente - alumno, alumno - alumno, se mueve una parte de la manera como se ve el mundo: los apegos, las expectativas, las alegrías, las tristezas, entre otras emociones presentes en el proceso enseñanza - aprendizaje.

Joel Ricardo Jiménez Cruz (2011). En su artículo de investigación titulado “Elementos de la comunicación y el aprendizaje virtual”, cuyo objetivo es describir algunas características sobre comunicación y aprendizaje en la educación virtual y a partir de esto reflexionar sobre el aprendizaje significativo, las expectativas que se tiene sobre este tipo de aprendizaje y los factores que lo favorecen. La metodología empleada ha sido el análisis y revisión documental. Dentro de las principales conclusiones que hace este trabajo, se afirma que la función de los componentes de la comunicación en la educación virtual ha cambiado y se ha adaptado al contexto actual, en ese sentido los roles de receptor y emisor pueden intercambiarse, de esta manera la información y conocimiento ahora fluyen de manera omnidireccional. Se menciona también que las expectativas para lograr un aprendizaje significativo dependen de la participación oportuna de todos los actores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas conclusiones finalizan con la recomendación de investigar más sobre el tema de cómo mantener el interés, la participación y motivación en el contexto de la educación virtual.

Tomás Eduardo Chávez Miyauchi, Adriana Benítez Rico, Arely Vergara Castañeda, Ana Belén Ogando Justo (2021). En su artículo de investigación titulado “Motivación personal y autogestión del aprendizaje en estudiantes, como resultado de la transición a cursos en línea durante la pandemia COVID-19”, el cual tenía como objetivo analizar la respuesta de los estudiantes a las acciones realizadas por la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad La Salle México para la implementación de cursos en línea, asegurando el acompañamiento estudiantil. La metodología utilizó un estudio cuantitativo-cualitativo. con una muestra de 266 de los 604 estudiantes de la facultad de ciencias químicas de la

Universidad La Salle México. El instrumento utilizado fue la encuesta electrónica con múltiples opciones, preguntas abiertas y cerradas, además del software SPSS® para analizar la información. Entre los principales resultados se encontraron con que el 75% de estudiantes presentan una positiva disposición al ambiente virtual, además del desarrollo de habilidades blandas como la organización de tiempo, autogestión del aprendizaje y habilidades comunicativas. A pesar de algunos inconvenientes técnicos y falta de estrategias didácticas al inicio de la transición, la mayoría de los estudiantes se adaptó de manera adecuada al entorno virtual debido a que la Universidad ya contaba con experiencia y una infraestructura digital preparada para esta modalidad de enseñanza. Asimismo, los alumnos fortalecieron muchas de las habilidades blandas mencionadas anteriormente y sintieron que la interacción con el tutor fue vital para el logro del aprendizaje.

Yesenia Bautista García, Maricela Zúñiga Rodríguez (2021). En su artículo de investigación titulado “La práctica docente mediada por las tecnologías de la información y comunicación. Retos y experiencias en educación básica”, el cual tenía como objetivo exponer cómo se desarrolla la práctica docente por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) así como su repercusión en el aprendizaje virtual a distancia. La metodología fue cualitativa con enfoque exploratorio y descriptivo. La muestra se valió de 12 docentes activos de un colegio público de educación primaria, cuyo centro de trabajo se encuentra en una zona urbana de nivel socioeconómico medio bajo. Se realizó un análisis teórico acompañado de una investigación empírica, empleando entrevistas semiestructuradas y una encuesta de opinión. Entre los principales resultados se

encontraron que para lograr una mayor eficiencia en el proceso enseñanza-aprendizaje virtual y motivar al estudiante es recomendable identificar cómo aprenden sus alumnos, diseñar y planear en torno a sus intereses y contextos. Por otra parte, el factor económico influye considerablemente en la calidad y experiencia del estudiante debido a las limitaciones técnicas y de equipamiento.

Para concluir, es importante documentar las experiencias sobre el proceso adaptativo de la modalidad virtual emergente para con ello poder definir sus características y realizar estrategias para su adecuada implementación.

Josnel Martínez-Garcés y Jacqueline Garcés-Fuentemayor (2020). En su artículo de investigación titulado “Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la Covid-19”, el cual se planteó como objetivo determinar las competencias digitales de los docentes frente a la implementación de la educación virtual en una institución de educación superior en el departamento Valle del Cauca - Colombia, como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19. El método empleado fue el descriptivo, con una población de cincuenta y dos docentes vinculados durante el periodo académico 2020-1. El error muestral fue 6.5 %. El instrumento utilizado fue dos cuestionarios, cuya confiabilidad fue de 0.937 para ambos, medida a través del coeficiente Alpha-Cronbach. Entre los principales resultados se destaca la facilidad para clasificar información digital (78,85 %), compartir información a través de medios virtuales (50,00 %), editar contenido digital (40.38 %), y desarrollar competencias conceptuales (42,31 %). Las principales conclusiones aportadas por el estudio recomiendan que es primordial desarrollar y fortalecer las competencias digitales de los docentes para afrontar este entorno de educación virtual que ha cobrado protagonismo en los dos últimos años.

En esa línea se establecen cinco competencias digitales esenciales, a partir de las encuestas realizadas a los docentes implicados en la investigación, éstas son: informatización y alfabetización internacional, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas.

María del Socorro Pérez Alcalá (2009). En su artículo titulado “La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje”, el cual se planteó como objetivo definir y caracterizar los procesos de comunicación e interacción que se desarrollan en contextos virtuales de aprendizaje, para favorecer la construcción de aprendizajes colaborativos en el proceso enseñanza-aprendizaje. La metodología empleada fue la revisión y análisis documental, enfocándose en los que abordaban los temas de comunicación e interacción en espacios virtuales de enseñanza-aprendizaje. Dentro de las principales conclusiones a las que llega la autora podemos destacar que las interacciones y la comunicación son procesos complejos que deben estudiarse de manera multifactorial: dimensiones cognitiva, social y afectiva. Es importante tener siempre en cuenta que la interacción y comunicación se desenvuelven de manera diferente en entorno virtual, que presencial, ya que en la virtualidad el alumno hace uso de una serie de recursos que le ayudan a relacionarse con sus compañeros y docentes, sustituyendo así la mirada y los gestos a través de la palabra escrita y los símbolos y emoticones. Asimismo, se apunta que la comunicación e interacción son procesos fundamentales en un entorno virtual, estos generan relaciones afectivas que favorecen la construcción colectiva de conocimiento y aprendizaje. En esa línea, el componente afectivo es fundamental en la interacción que se da en los espacios de aprendizaje virtual, pues

reduce el efecto de soledad que pueda sentir el estudiante y refuerza su motivación al aprendizaje.

Ámbito Local

José Néstor Sánchez Morales (2021). En su tesis doctoral titulada “Uso de recursos virtuales en la enseñanza-aprendizaje en época de pandemia”, la cual tenía como objetivo analizar el uso de recursos virtuales en la enseñanza-aprendizaje en época de pandemia en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en Cerro de Pasco. La metodología utilizó un enfoque cualitativo, aplicando un trabajo de campo para exponer las características y comportamientos en los procesos de enseñanza aprendizaje entre profesores y alumnos. La muestra se valió de alumnos y alumnas entre 18 y 20 años de edad, pertenecientes a la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Para lograr la recolección de datos se recurrió a la observación de clases virtuales, análisis documental, focus groups con estudiantes, entrevistas no estructuradas y a profundidad con expertos en la temática. Entre los principales resultados se encontraron que la mayoría de estudiantes reconocen la importancia de la tecnología y del uso de las Tic para su formación profesional, y que se vienen demostrando altos niveles de valor, responsabilidad y compromiso con sus aprendizajes por parte de alumnos y profesores, a pesar de las adversidades y limitaciones de conectividad y equipamiento.

Para concluir, es imprescindible desarrollar en docentes y estudiantes las competencias digitales para el manejo eficaz en los procesos de aprendizaje y actualizar los procesos de gestión en la modalidad virtual para lograr los objetivos deseados.

Wendy Viviana Canales Inga (2021). En su tesis doctoral titulada “La educación y el aprendizaje en tiempos de crisis por la pandemia Covid-19”, la cual tenía como objetivo analizar las características del aprendizaje en la educación virtual en los estudiantes de una universidad de Huacho 2020, considerando como categorías la educación virtual y las competencias, en el contexto de esta emergencia sanitaria. La metodología utilizó un enfoque cualitativo, con un tipo de estudio naturalista y un diseño descriptivo explicativo.

La muestra se valió de 10 estudiantes universitarios, además de la opinión de tres expertos en el tema de educación y aprendizaje universitario. Entre los principales resultados se encontraron que la educación virtual se está desarrollando eficientemente, gracias a que la interacción virtual entre estudiantes y docentes permite que continúen con el proceso educativo, sin embargo, existen limitaciones que dificultan su optimización, como, por ejemplo: la mala conectividad a internet, saturación de la plataforma y poca capacitación de algunos docentes.

Para concluir, es necesario reforzar la educación virtual a través del acompañamiento y capacitación de los docentes para el manejo de las herramientas tecnológicas en las clases virtuales, así como también programar el uso de laboratorios para ejercicios prácticos.

Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos, Helen Rudy Mamani Uchasara, Karl Herbert Huaypar Loayza (2020). En su artículo de investigación titulado “Actitud de los estudiantes universitarios frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia de COVID-19”, el cual tenía como objetivo analizar la actitud de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia de COVID-

19. La metodología utilizó un enfoque cuantitativo, además de tener un diseño no experimental y el tipo de diseño transeccional descriptivo. La muestra se valió de 154 estudiantes de ambos sexos de la carrera profesional de educación y fue resuelta a través de un muestreo probabilístico estratificado. Para lograr la recolección de datos se recurrió como instrumento a la Escala de Actitudes hacia la educación virtual, contando a su vez con la confiabilidad y validez necesaria. Entre los principales resultados se encontraron con que mayoría de estudiantes presentan una actitud de indiferencia frente a la educación virtual y se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre el sexo y la edad de los estudiantes.

Para concluir, la indiferencia de los estudiantes se debe en gran parte a las escasas estrategias didácticas y poca capacitación de los docentes para desarrollar una enseñanza virtual de calidad. Además, las malas condiciones de conectividad y las limitaciones técnicas y económicas generan altos niveles de estrés y fastidio en los alumnos.

2.3. Marco teórico

La educación virtual ha venido experimentando una evolución sostenida en los últimos años, siendo el 2020 (inicio de la pandemia) un punto de inflexión para su crecimiento, convirtiéndola en protagonista principal del aprendizaje en este nuevo contexto mundial. De esta manera surge la necesidad de profundizar en la investigación de los elementos que rodean este entorno de enseñanza-aprendizaje, siendo la comunicación uno de los principales, sino el más importante.

A partir de la lectura y análisis de las fuentes seleccionadas, hemos definido los siguientes ejes temáticos para abordar nuestra investigación:

Estrategias y comunicación en la educación virtual:

A diferencia de la educación presencial o tradicional, la educación virtual permite un flujo de información y conocimiento, no sólo en forma bidireccional, sino también omnidireccional (Jiménez, 2011). Esto supone un reto en la medida que ese flujo de información y conocimiento sea canalizado de manera efectiva, empleando un elemento que líneas arriba hemos mencionado como primordial: la comunicación. Por lo tanto, es necesario diseñar y elaborar estrategias que permitan optimizar la comunicación en el entorno de enseñanza virtual.

Es pertinente señalar que el uso de las TIC tiene que reforzar, integrar y motivar el trabajo colaborativo entre los alumnos, fomentando la investigación continua, orientando ejercicios de reflexión y construcción en el salón, que permitan alcanzar una alfabetización tecnológica, empleando los lenguajes propios del entorno digital y su posterior uso didáctico como instrumento de trabajo intelectual, así también los estudiantes deben manejar técnicas específicas de información y comunicación para aplicarlas en el entorno educativo (Gallego y De la Cruz, 2016). Este postulado nos permite identificar a las herramientas tecnológicas como piezas fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el entorno virtual, su uso y manejo eficiente tienen un gran impacto en el desempeño de los estudiantes en su aprendizaje, sea individual o colectivamente, además les ayuda a tener una comunicación más efectiva con sus pares a partir de los diversos canales que tienen a disposición.

En este punto, cabe señalar el protagonismo que tienen las TIC en el entorno de aprendizaje virtual, ya que no solo mejoran la comunicación entre los estudiantes, sino que también generan progresos en el desarrollo académico y cognitivo de los mismos (Salmerón, Rodríguez y Gutiérrez, 2009). Estas herramientas digitales deben ser conocidas y manejadas de manera eficiente tanto por profesores como alumnos, siendo los primeros quienes asuman la responsabilidad de su uso eficiente durante el proceso comunicacional en el ambiente de enseñanza virtual.

Competencias digitales del docente y del alumno:

La adaptación de la enseñanza presencial a la virtual, condicionada por la pandemia del Covid-19, tomó por sorpresa a la gran mayoría de partícipes en el sector educativo. Debido a ello, el nuevo entorno educativo virtual exige, tanto a los docentes como a los alumnos, una serie de competencias digitales pertinentes para poder llevar a cabo las labores y actividades que este ámbito requiere. Este repentino cambio, el cual no dio tregua a muchas instituciones y docentes para capacitarse y prepararse, generó una improvisada adecuación que en muchos casos no impactó de manera positiva, especialmente en los primeros meses. No obstante, con el paso del tiempo se fueron fortaleciendo y potenciando a los docentes de manera integral, convirtiéndolos en profesionales mucho más capaces para el nuevo mundo.

Las competencias digitales se definen como la habilidad que tiene el docente para comprender, usar y evaluar de manera crítica los medios digitales de comunicación (Ala-Mutka, Punie y Redecker, 2008). Estas habilidades se han vuelto indispensables en el nuevo contexto de enseñanza impuesto por la pandemia, los

profesores que ya tenían incorporadas estas competencias han visto la oportunidad de ponerlas en práctica y desarrollarlas, mientras que los que no, han debido capacitarse sobre la marcha para poder ejercer su labor en este nuevo escenario educativo.

Entre las principales competencias docentes destaca la del rol de mediador entre el estudiante y los contenidos de los cursos, el de motivador y estimulante para que el alumno despierte su curiosidad por el aprendizaje e integración de los conocimientos, facilitador para la comprensión de conceptos, técnicas y herramientas, así como también la de guía en los procesos cognitivos (Bautista y Zúñiga, 2021).

Estos puntos pueden ser un gran desafío para el docente, puesto que no solamente basta con el empeño que le pongan para potenciarlas, sino que gran parte de la responsabilidad recae en la disposición y compromiso del alumno con el curso, para así obtener la eficiencia en el logro de dichas competencias.

Interacción y afecto en la educación virtual:

En la actualidad la educación virtual tiene algunas limitantes, una de ellas referente a que el canal y las interfaces utilizadas no transmiten de manera precisa la parte humana: lenguaje no verbal, emociones, etc., que acompañan las cualidades metodológicas, técnicas, teóricas y tecnológicas empleadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Jiménez, 2011). Esta situación no favorece a la interacción que se desea tener en el aula virtual, ya que tanto profesor como alumno se ven afectados por este hecho que puede aumentar la distancia real en la que se encuentran.

Cabe señalar que los procesos de comunicación e interacción son determinantes para favorecer un ambiente emocionalmente aceptable que aporte a lograr los objetivos de aprendizaje planteados (Pérez, 2009). Esto nos lleva a reflexionar sobre la importancia de poner foco en lograr una interacción idónea que permita conectar con el alumno y su emoción, el docente debe observar esto y darle la atención debida para acercarse al estudiante desde el afecto y la comprensión.

La dimensión emocional y cognitiva tienen una fuerte presencia en las interacciones y comunicación, y son esenciales para un adecuado desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, las acciones educativas deben tener siempre en cuenta el factor cognición-emoción, para obtener una mayor eficiencia y lograr ese acercamiento que el docente se plantea a priori cuando se embarca en el dictado de un curso (Pérez, 2009). Es conveniente trabajar e incluir este aspecto en las estrategias que el profesor planifique para abordar a su alumnado durante el desarrollo de un curso.

Un estudio realizado con 210 docentes de universidades en todo España indicó que el 56% presentó dificultades para poder conectar emocionalmente con sus alumnos. (Chamizo, Fernández y Sánchez, 2021). La educación virtual puede generar una barrera fría debido al escaso contacto humano. Los alumnos ya no se encuentran en el mismo espacio físico que sus compañeros y docentes. En ese marco, los profesores deben de mantener una constante comunicación y manejar ciertos recursos tecnológicos para poder conectar emocionalmente con los estudiantes y lograr que la enseñanza impulse su motivación en esta modalidad.

Motivación y autogestión en la educación virtual:

La motivación sirve como motor de impulso para tomar acción en algo y lograr su objetivo, manteniendo buena disposición en el desarrollo. Este estado interno repercute fuertemente en la calidad de la experiencia. Tomando como ejemplo la educación, si el alumno se encuentra motivado con la materia, se le facilitará considerablemente el proceso de aprendizaje e incentivará sus ganas de seguir adquiriendo conocimientos, ya sea con ayuda o de manera autónoma.

En un estudio se reveló que la mayoría de estudiantes se mostraron comprometidos y motivados con su aprendizaje virtual debido a que la modalidad les ofrecía la posibilidad de tener una mayor gestión sobre su ritmo y organización del tiempo, lo que incrementó sus niveles de confianza. Esto influyó en el rendimiento académico de los estudiantes, quienes afirman que sus notas han mejorado. Sin embargo, esa motivación en muchos casos se vio sabotada por algunos problemas digitales, así como reportaron el 78.2% de los estudiantes, en las que aparecen fallas de internet, saturación de programas o falta de manejo técnico. (Tomás Eduardo Chávez Miyauchi, Adriana Benítez Rico, Arely Vergara Castañeda, Ana Belén Ogando Justo, 2021).

En ese sentido, es importante que tanto las instituciones educativas como entes estatales inviertan en una buena infraestructura digital para asegurar la eficiencia del ámbito virtual, el cual ha incrementado la exigencia en sus condiciones debido al contexto de pandemia. Mitigando los problemas técnicos se facilitará la motivación en los alumnos en seguir aprendiendo y adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades a través de los recursos digitales.

La enseñanza-aprendizaje en la modalidad virtual se da únicamente gracias al uso de las Tics y el internet, es por ello que es totalmente necesario que la

infraestructura esté potenciada para satisfacer las necesidades de la demanda actual. Otro requisito es el de la autonomía del alumno, quien debe aprender la capacidad de autogestionar su tiempo y administrar sus competencias, comprometiéndose con la relación docente-estudiante y los recursos de la educación virtual (Sánchez, 2021).

En relación con esto, los alumnos deben comprender y asumir que ya no son partícipes tan pasivos en el proceso de aprendizaje, más bien ahora es recomendable tomar un rol mucho más activo y contar con la suficiente iniciativa para fomentar su propia educación, a través de la investigación, compromiso, responsabilidad e interacción con docentes y compañeros.

2.4. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

Objetivo general: Diseñar y proponer una estrategia comunicacional que permita optimizar la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual del instituto ISIL.

Objetivos específicos:

- Identificar los principales factores que facilitan la optimización de la comunicación docente-alumno en las clases virtuales en ISIL.
- Examinar la eficiencia de los diferentes canales de comunicación empleados en la interacción docente-alumno.
- Valorar el lenguaje del docente como elemento de motivación y afecto para el alumno.
- Analizar el uso de la plataforma educativa empleada, para detectar sus ventajas y desventajas en la enseñanza virtual.
- Elaborar una estrategia de comunicación centrada en incentivar la motivación del estudiante por el aprendizaje.

2.5 Metodología de Investigación: hipótesis, variables, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, e instrumentos de recolección

El presente trabajo se encuentra clasificado dentro de la investigación de campo, puesto que es un proceso que busca recolectar datos de la realidad para analizarlos, en este caso se trata de individuos (docentes y alumnos) que se relacionan a través de una institución educativa: ISIL. Esta recolección de datos trata sobre las experiencias e interacciones de los objetos de estudio en un contexto determinado: educación (virtual) en pandemia. Asimismo, el análisis de dicha información nos servirá para desarrollar la idea de investigación, ya definida previamente, y elaborar el plan estratégico que se desea plantear.

Hipótesis General

El diseño y propuesta de una estrategia comunicacional optimizará la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual, en el instituto ISIL.

Hipótesis Específicas

- a. La estrategia comunicacional identificará los factores que optimizan la conexión docente - alumno en el entorno de enseñanza virtual.
- b. La estrategia comunicacional potenciará la motivación y compromiso del alumno con el curso, y, por ende, su calidad de aprendizaje en el entorno virtual.

- c. La estrategia comunicacional favorecerá la interacción y participación del estudiante en el entorno virtual, a partir del lenguaje y herramientas didácticas que el docente maneje.

Variables

- Estrategia comunicacional
- Optimización de la experiencia y calidad de aprendizaje

La optimización de la experiencia y calidad de aprendizaje dependerá de que la estrategia comunicacional sea efectiva. La estrategia comunicacional es la variable independiente, puesto que es el elemento fijo del cual se parte, mientras que la optimización de la experiencia y calidad de aprendizaje es la variable dependiente, ya que está sujeta al resultado de la otra.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada, debido a que el presente trabajo busca resultados que servirían como base para la elaboración de un plan estratégico de comunicación, con la finalidad de que pueda ser ejecutado para solucionar el problema planteado.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional porque existe una relación entre las variables planteadas, estrategia comunicacional del docente y optimización de la

experiencia y calidad de aprendizaje del alumno. En la primera parte se realiza investigación exploratoria, ya que se obtiene información de fuentes primarias (encuestas, entrevistas) y secundarias (artículos y tesis). En la segunda parte se trabaja en un nivel aplicativo, ya que se elabora y diseña una estrategia comunicacional que permita optimizar la experiencia de aprendizaje del alumno en el entorno virtual.

Diseño de investigación

El diseño es no experimental porque no se están interviniendo ni alterando las variables ni el objeto de estudio; de corte transversal, ya que se recopilan los datos en un momento exacto, en un tiempo único. Considerando que el estudio requiere un acercamiento a dos objetos distintos, la de docentes y la de estudiantes, y un análisis sobre sus experiencias con la educación virtual en ISIL, el enfoque mixto es el más adecuado para el trabajo. Esto se debe a que se necesita información que pueda ser medida, así como también otra que deba ser profundizada en un aspecto más personal y humano. La parte cualitativa es por el carácter exploratorio que permitirá conocer más sobre las percepciones de la población acerca de sus experiencias en el entorno virtual durante la pandemia, mientras que la parte cuantitativa ayudará a confirmar la relación entre las dos variables.

También se incluirá la observación participativa, ya que los dos integrantes del equipo de investigación son tanto alumnos como también docentes en la institución. Uno de ellos se encuentra dictando actualmente en la modalidad remota (sincrónica), mientras que el otro realiza tutoría en un curso virtual (asincrónica).

Esto permite un acercamiento favorable y de primera mano a la problemática que se abordará, toda vez que las reflexiones obtenidas por los integrantes son consideradas de mucha valía para este trabajo.

Instrumentos de recolección de datos

Es por ello que como instrumentos de recolección de datos se utilizarán dos encuestas diferentes, una para alumnos y otra para docentes, de tal manera que se logre cuantificar la percepción positiva y negativa sobre las herramientas y métodos utilizados en la educación virtual durante la pandemia. Y, por otro lado, una serie de entrevistas a docentes y alumnos de diferentes carreras y ciclos (técnica y escuela) para indagar y profundizar en experiencias personales relacionadas a la modalidad remota y virtual. Tanto las entrevistas para docentes como las de alumnos tendrán un enfoque distinto ya que las actividades y responsabilidades de cada grupo son distintas.

Para las encuestas se busca alcanzar un mínimo de 100 alumnos como muestra, mientras que la de docentes tratará un aproximado de 50. La razón es que la población de estudio de estudiantes es mucho mayor a la de profesores. En cuanto a las entrevistas, se considera que entre 10 a 12 para cada uno de los 2 grupos de estudio es un buen número significativo para recaudar la información profunda.

Asimismo, se recurrirá al análisis documental para complementar la investigación y potenciar el análisis con dicha revisión. El marco teórico va a proporcionar la base informativa necesaria para orientar la investigación al aspecto específico de la enseñanza virtual, la comunicación docente - alumno. Tanto las preguntas de las

encuestas como las de las entrevistas han sido elaboradas en base a los objetivos y ejes temáticos de la presente investigación. De esta manera, se busca asegurar los resultados necesarios para generar la propuesta hacia el problema de investigación.

Encuestas

Para alumnos (100)

1. ¿Cuánto valoras que el profesor active su cámara en clase?

Mucho / Suficiente / Medianamente Suficiente / Poco / Muy poco o nada

2. ¿Qué tanto valoras que el profesor te llame por tu nombre?

Mucho / Suficiente / Medianamente Suficiente / Poco / Muy poco o nada

3. ¿Consideras importante que en el inicio de clases el profesor te pregunte cómo estás?

Extremadamente importante / Muy importante / Un poco importante /

Ligeramente importante / Nada importante

4. ¿Qué tanto valoras que el profesor se preocupe por tus gustos e intereses?

Mucho / Suficiente / Medianamente Suficiente / Poco / Muy poco o nada

5. ¿Si fuera un requerimiento obligatorio, tendrías inconveniente en activar tu cámara?

Sí / No / Me da igual

6. ¿En tus participaciones en clases, cuál es el canal que prefieres usar?

Micrófono / Chat

7. ¿Por qué prefieres ese canal para comunicarte en clase?

Me siento más cómodo / Es más rápido / Por costumbre / Otra: _____

8. ¿Qué tan importante consideras que el profesor haga una actividad / juego, para abordar el tema de clase?

Extremadamente importante / Muy importante / Un poco importante /

Ligeramente importante / Nada importante

9. ¿Cuánto valoras que el docente use aplicaciones como: *Kahoot!*, *Genially*, *Quizizz*?

Mucho / Suficiente / Medianamente Suficiente / Poco / Muy poco o nada

10. ¿Qué herramienta te parece que es la más efectiva para la comunicación docente-alumno?

Correo electrónico y mensajería / Foro de debates / *WhatsApp* / Videos del docente / Aplicaciones / Otra: _____

11. Cuáles son, según tu experiencia, los mayores inconvenientes que hay en la educación remota / virtual? (Selección múltiple)

Falta de recursos / Mala planificación de los cursos / Poco contacto humano / Docentes no están capacitados / Problemas técnicos (internet, plataformas) / Contenidos no adaptados adecuadamente / Otro:

12. ¿Cómo calificarías el desempeño de los docentes en la modalidad remota / virtual?

Excelente/ Bueno / Regular / Malo / Muy malo

Para docentes (50)

1. ¿Qué porcentaje de tus alumnos suele participar en la clase?

100-80% / 80-60% / 60-40% / 40-20% / Menos del 20%

2. ¿Qué porcentaje de tus alumnos suele interactuar contigo a través del correo electrónico y/o mensajería?

100-80% / 80-60% / 60-40% / 40-20% / Menos del 20%

3. ¿Con qué frecuencia tus alumnos se han comunicado contigo para hablarte de temas personales (problemas familiares, emocionales, etc.)?

Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

4. ¿Cuánto ha mejorado el rendimiento académico de tus alumnos en comparación a la modalidad presencial?

Mucho / Regular / Nada / Empeoró

5. ¿Con qué frecuencia brindas *feedback* personalizado en las evaluaciones de tus alumnos?

Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

6. ¿Con qué frecuencia activas tu cámara en clase?

Solo la primera (bienvenida) y última clase (despedida) / algunas clases / al inicio y final de clase / toda la clase.

7. ¿Con qué frecuencia realizas dinámicas en clase?

Todas las clases / algunas clases / muy pocas clases / ninguna

8. ¿Consideras los intereses / gustos de los alumnos para el desarrollo de alguna dinámica, ejercicio, trabajo, etc.?

Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

9. ¿Qué tanto usas aplicaciones como: *Kahoot!*, *Mentimeter*, *Genially*, *Quizizz* en tu clase?

Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

10. ¿Cuál es la aplicación que usas con mayor frecuencia?

Kahoot! / *Mentimeter* / *Quizizz* / *Trello* / *Flipgrid* / otras

11. ¿Cuál es el canal que usan más tus alumnos para participar en clase?

Chat / Micrófono

12. ¿Crees que las herramientas de *Blackboard* son eficientes para la enseñanza remota y/o virtual?

Mucho / Suficiente / Medianamente Suficiente / Poco / Muy poco o nada

Entrevistas

A alumnos: (12)

1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que encuentras en la modalidad remota / virtual?
2. ¿Cuáles son las razones que más te desmotivan en relación a la educación remota / virtual y por qué?
3. ¿Cuáles son las acciones o métodos del profesor que más te motivan a participar en clase y por qué?

4. ¿De qué manera crees que el lenguaje del profesor (formal, informal, amable, serio, etc.) influye en el interés de los alumnos por la clase?
5. ¿Qué opinión tienes sobre la plataforma *Blackboard*?

A docentes: (12)

1. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades a las que te has enfrentado en la educación a distancia durante la pandemia?
2. ¿Qué acciones y/o métodos tuyos han tenido un mayor impacto positivo en la participación y motivación de tus alumnos?
3. ¿Por qué crees que un gran porcentaje de alumnos no suele participar activamente en las clases remotas?
4. ¿Cuál es tu percepción sobre la autogestión del alumno de su aprendizaje en la modalidad remota y/o virtual?
5. ¿Qué opinión tienes sobre la plataforma *Blackboard*?

2.6 Resultados generales: desarrollo de las herramientas, análisis de resultados y diagnóstico

Las encuestas y entrevistas realizadas tienen como objetivo principal determinar la eficiencia y consideración, por parte de los alumnos y docentes, de los elementos más importantes que intervienen en la enseñanza remota / virtual. Las preguntas se elaboraron a partir de los ejes temáticos planteados para esta investigación: comunicación, interacción, motivación, plataforma y competencias (pedagógicas - digitales). Las dos encuestas son relativamente similares, aunque con algunas preguntas distintas. Esto se debe a que uno de los formularios está dirigido a los

alumnos mientras que el otro es para los docentes. Ambos consisten en doce preguntas con opciones de respuesta para elegir. Dependiendo de la naturaleza de la pregunta, las respuestas siguen algunas escalas con distintos tipos de grados de medición. La mayoría de ellas son ordinales y descriptivas, como, por ejemplo: grado de ejecución de acciones, frecuencia de realización de acciones, grado de valoración del conocimiento, nivel del conocimiento, entre otros.

Por otro lado, las dos entrevistas diseñadas son de carácter semiestructurado, con 5 preguntas abiertas como base y que tienen la flexibilidad de generar subpreguntas, para alcanzar una mayor indagación y retroalimentación en cada punto. Esto se debe a que el propósito de esta herramienta es que sirva como información cualitativa que se contraste y complemente a los datos cuantitativos recopilados en las encuestas.

La población de alumnos en el presente ciclo académico llega a los 13 mil, mientras que la de docentes alcanza la cifra de 416. Para calcular el tamaño de muestra de dicha población se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

Debido al limitado tiempo de 4 meses establecido para el proyecto de investigación y a la coyuntura actual derivada de la pandemia, la muestra final no alcanzó la cantidad necesaria que requería para obtener el 95% nivel de confianza y un 5%

en margen de error. Sin embargo, la cantidad es lo suficientemente alta como para mantener el mismo nivel de confianza y con tan sólo un 7.7% en margen de error.

En este punto se aplicaron 162 encuestas a alumnos y 50 a docentes, así como 20 entrevistas a profundidad en total. Con esta muestra se pretende recabar información de primera mano que permita elaborar una estrategia comunicacional orientada a atender las carencias halladas y expuestas por los actores principales en este proceso de enseñanza-aprendizaje.

Análisis de resultados

Encuestas a alumnos:

1. ¿Cuánto valoras que el profesor active su cámara en clase?

162 respuestas

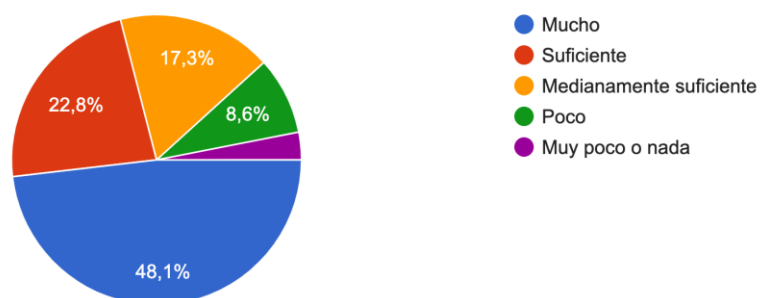


Figura 1. Valoración del uso de la cámara del profesor.

Más de la mitad de los encuestados manifiesta una valoración a que el profesor active su cámara durante la clase. (48.1% mucho y 22.8% suficiente). Menos del 12 % considera que es poco o nada importante que el profesor prenda su cámara en clase.

De esta manera, se evidencia la importancia del uso de la cámara para lograr una mayor conexión y cercanía con el docente. El distanciamiento puede generar cierta frialdad, sensación que la cámara podría mitigar.

2. ¿Cuánto valoras que el profesor te llame por tu nombre?

162 respuestas

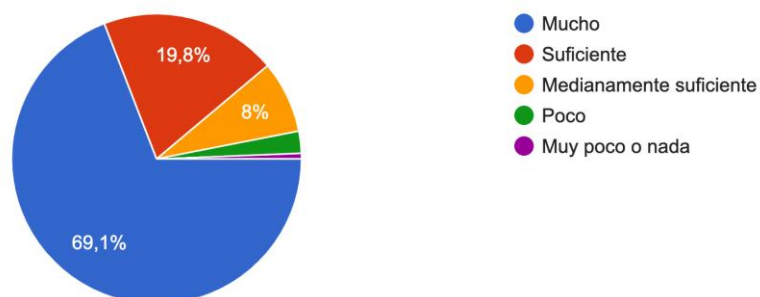


Figura 2. Valoración de ser reconocido por su nombre.

69% valora mucho que el profesor lo salude por su nombre. Menos del 3 % considera poco importante ser llamado por su nombre.

Esto demuestra la importancia que tiene para los alumnos que el docente los identifique y se genere cierta relación. El alumno aprecia que lo reconozcan como un individuo en particular y no como un alumno más.

3. ¿Consideras importante que el profesor te pregunte por tu estado de ánimo, en el inicio de clases?

162 respuestas

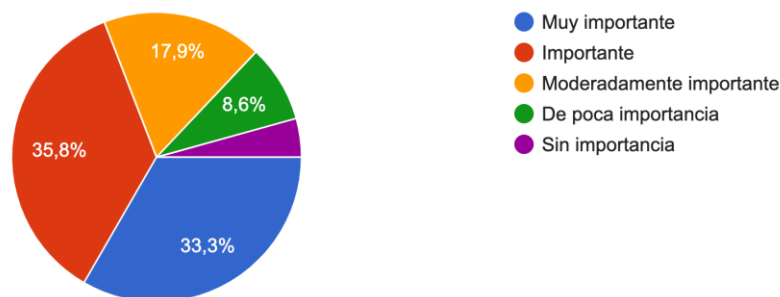


Figura 3. Importancia de pregunta sobre el estado de ánimo del alumno.

El 69 % considera muy importante o importante que el profesor le pregunte cómo está, cómo se siente. 12.9 % considera de poca importancia o sin importancia ser consultado por su estado de ánimo.

La salud emocional de los alumnos es un factor de suma relevancia. Que el docente se preocupe por preguntar denota cierto afecto e interés por establecer una relación con sus estudiantes.

4. ¿Cuánto valoras que el profesor se preocupe por tus gustos e intereses?

162 respuestas

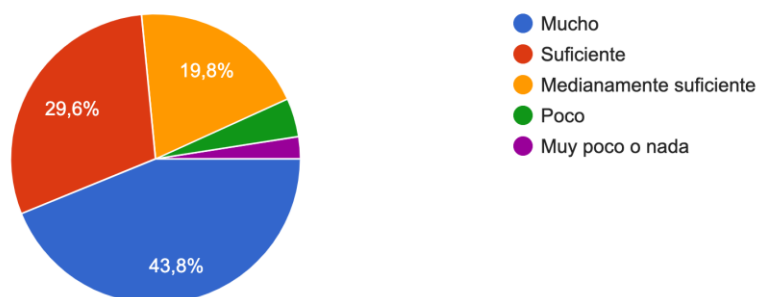


Figura 4. Valoración de la preocupación del profesor por los intereses del alumno.

El 43.8 % de alumnos refiere que valora mucho que el profesor se preocupe por sus gustos e intereses. 29.6% lo considera suficiente. 19.6 % lo considera medianamente suficiente. 6.8 % lo considera poco o nada importante.

Como complemento al punto anterior, esto refuerza la idea de la importancia que dan los alumnos al interés que el docente pueda manifestar por ellos, no solamente en el plano académico.

5. ¿Si fuera un requerimiento obligatorio, tendrías inconveniente en activar tu cámara en clase?

162 respuestas

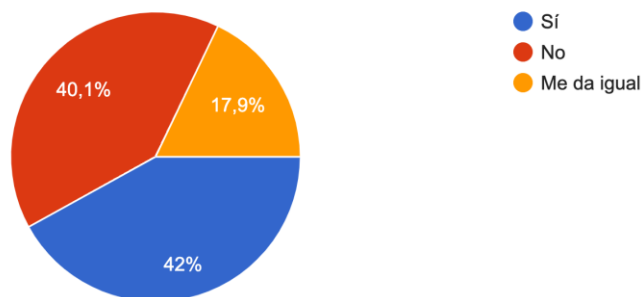


Figura 5. Aceptación del uso de la cámara.

Aquí el 42% de los estudiantes manifiestan que sí tendrían reparos en activar su cámara, frente a un 40.1 % que no. 17.9% le da igual.

Los datos son bastante parejos. Una parte prefiere no activar su cámara, seguramente por un tema logístico o de personalidad. La otra parte no manifiesta reparos en activar su cámara y mostrarse.

6. ¿En tus participaciones en clases, cuál es el canal que prefieres usar?

162 respuestas

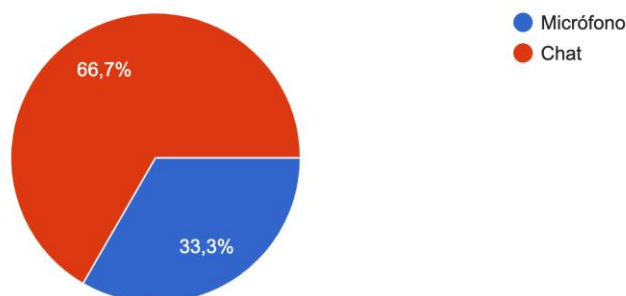


Figura 6. Preferencia del canal de comunicación.

El 66.7 % prefiere usar el chat en sus intervenciones y el 33.3 % el micrófono.

Dos tercios prefieren el chat, seguramente por un tema de rapidez y practicidad. El micrófono puede demandar mejores condiciones de red, factor determinante para muchas zonas del país, en las que se encuentran los estudiantes.

7. ¿Por qué prefieres ese canal?

162 respuestas



Figura 7. Argumento de preferencia por el canal de comunicación elegido.

El 40.7 % indica que prefiere ese canal (chat / micro) por comodidad. 35.8 % considera más rápido ese canal. 17.3 % por costumbre.

El uso del chat es más cómodo debido a su sencillez y comodidad. Algunas personas sienten timidez al momento de expresarse de manera verbal, por ende, el micrófono no es la mejor opción para ellos.

8. ¿Qué tan importante consideras que el profesor haga una actividad / juego para abordar el tema de clase?

162 respuestas

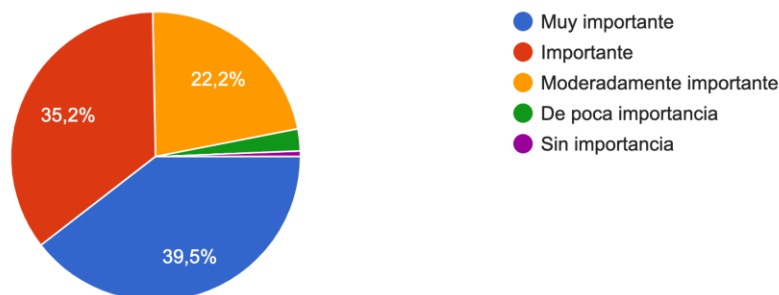


Figura 8. Valoración de las actividades realizadas por el docente.

39.5 % considera muy importante que el profesor realice una actividad (juego) para abordar el tema de la clase. El 35.2% lo considera importante. 3.1 % lo consideran poco o nada importante.

Las dinámicas y juegos son de mucha utilidad, ya que permiten a los alumnos poner en práctica los conocimientos que han adquirido. Es en este momento, cuando la teoría tiene contacto con la ejecución del aprendizaje.

9. ¿Cuánto valoras que el profesor use aplicaciones interactivas como Kahoot!, Genially, Quizizz, etc.?

162 respuestas

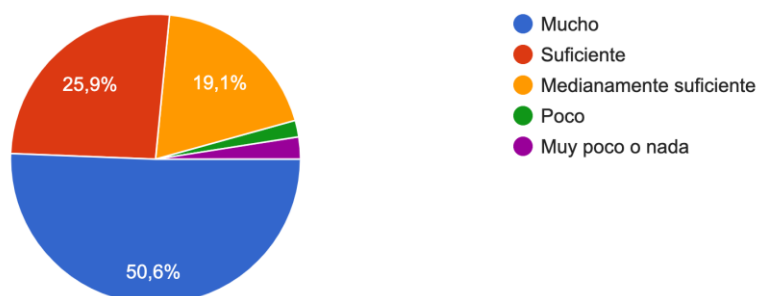


Figura 9. Valoración del uso de aplicaciones por parte del docente.

El 50.6 % valora mucho que el profesor use aplicaciones interactivas / lúdicas. (*Kahoot!*, *Quizziz*). 25.9 % lo considera suficiente. 19.1 y medianamente suficiente. 4.4 % lo considera poco o nada importante.

La gran mayoría valora su uso, probablemente por la interacción que ofrece y porque la enseñanza lúdica refuerza los conceptos, sin que se haga pesado el proceso.

10. ¿Qué herramienta te parece que es la más efectiva para la comunicación profesor-alumno?
162 respuestas

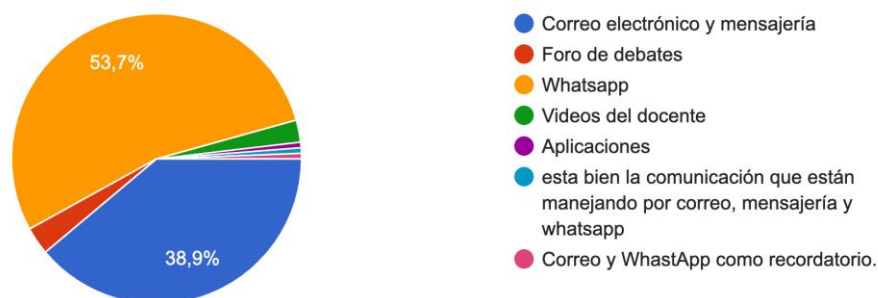


Figura 10. Efectividad de la herramienta para la comunicación docente-alumno.

53.7 % considera al WhatsApp como herramienta más efectiva para comunicarse con el docente. 38.9 % prefiere el correo y mensajería instantánea. 3.1 % se inclina por el foro de debates.

Más de la mitad de encuestados prefiere el uso de *WhatsApp* para la comunicación con el docente. Esta aplicación es la que suelen usar en su vida cotidiana, por lo que se hace más sencillo y fluido que otros canales. El correo electrónico y la mensajería también son bastante eficientes, aunque quizás más en cuestiones formales.

11. ¿Cuáles son, según tu experiencia, los mayores inconvenientes que hay en la educación remota / virtual?

162 respuestas

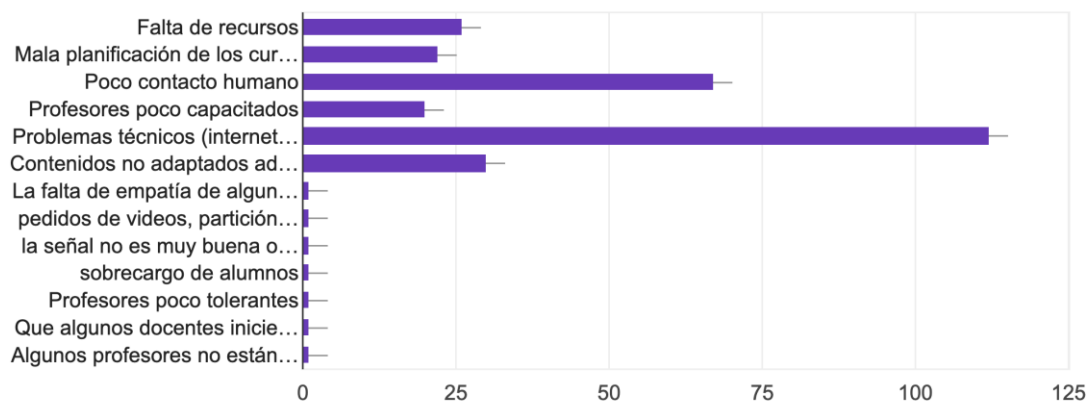


Figura 11. Percepción de inconvenientes en la educación remota/virtual.

El 69.1 % considera los problemas técnicos (internet, plataforma) como uno de los mayores inconvenientes que se dan en la enseñanza remota. 41.4 %, menciona el poco contacto humano. 18.5 % refiere contenido no adaptado adecuadamente. 16 % dice falta de recursos. 12.3 % profesores poco capacitados. 13.6 % menciona la mala planificación de cursos.

El país necesita invertir fuertemente en infraestructura tecnológica para que el servicio de internet sea el óptimo. Todavía hay varias zonas en donde el servicio es paupérrimo y esto afecta a la calidad y experiencia de la educación remota/virtual.

12. ¿Cómo calificarías el desempeño de los docentes en la modalidad remota / virtual?

162 respuestas

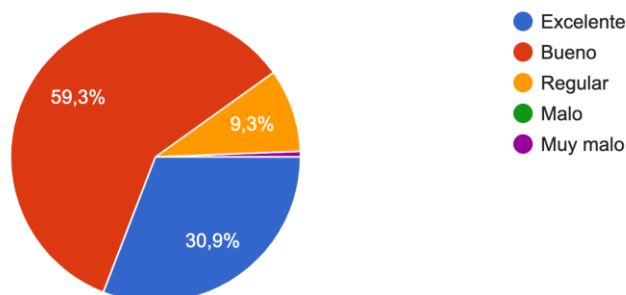


Figura 12. Calificación del desempeño del docente en la modalidad remota/virtual.

El 59.3 % considera que el desempeño de los docentes es bueno, el 30.9 lo valora como excelente, 9.3 % cómo regular, el 0.6 % lo califica como muy malo.

La percepción hacia el desempeño del docente es buena y muy aceptada en líneas generales, aunque podría potenciarse aún más.

Encuestas a docentes

1. ¿Qué porcentaje de tus alumnos suele participar en clase?

50 respuestas

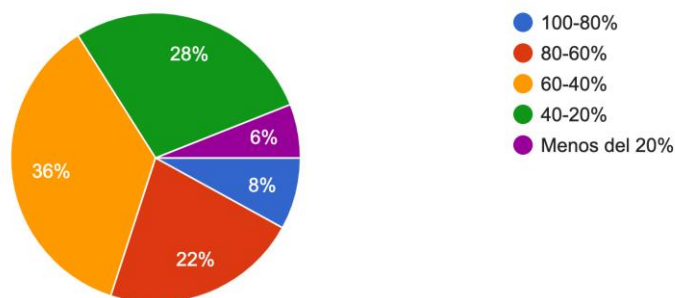


Figura 13. Porcentaje de participación de alumnos en clase.

En promedio, la mitad o menos de la mitad (50% - 40%) de los alumnos suele participar en clase activamente.

La participación en las clases es muy baja. La flexibilidad que brinda esta modalidad también les exige mayor responsabilidad y compromiso a los alumnos, algo que no se ve reflejado de manera muy positiva en este punto.

2. ¿Qué porcentaje de tus alumnos suele interactuar contigo a través del correo electrónico y/o mensajería?

50 respuestas

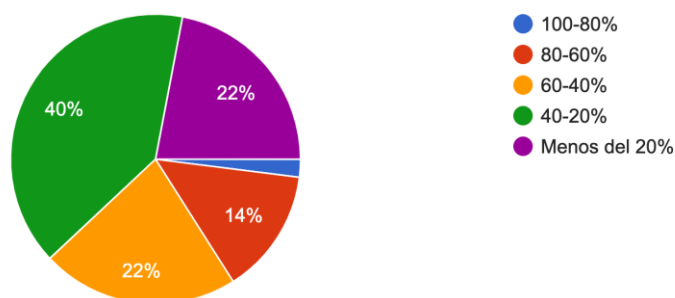


Figura 14. Porcentaje de interacción del alumno por correo y mensajería.

En promedio, menos del 40% de los alumnos suele interactuar con el docente a través del correo y/o mensajería.

La mayoría de los estudiantes no muestra interés en comunicarse con el docente para resolver dudas o para indagar más en las temáticas del curso. Hay un factor de compromiso que les falta demostrar.

3. ¿Con qué frecuencia tus alumnos se han comunicado contigo para hablarte de temas personales (problemas familiares, emocionales, etc.)?

50 respuestas

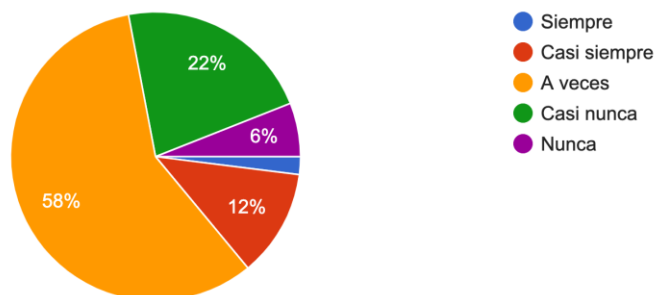


Figura 15. Frecuencia de comunicación de alumnos sobre temas personales.

El 58% de los alumnos se han comunicado algunas veces para hablar de temas personales, sólo el 12% lo hace de manera más frecuente, mientras que 28% lo hace casi nunca o nunca.

No es frecuente que los alumnos se comuniquen para hablar de temas personales. Usualmente lo hacen cuando se trata de alguna justificación para alguna evaluación, entre otros casos.

4. ¿Cuánto ha mejorado el rendimiento académico de tus alumnos en comparación a la modalidad presencial?

50 respuestas

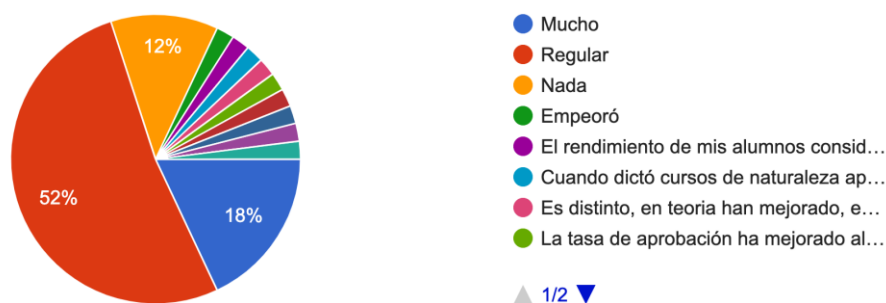


Figura 16. Percepción de la mejora del rendimiento académico de los alumnos.

52% considera que el rendimiento académico de sus alumnos ha mejorado de manera regular en la modalidad remota. Solo el 12% considera que no ha mejorado nada.

El rendimiento de los alumnos mejoró un poco en comparación a la modalidad presencial. Una de las razones podría ser por la flexibilidad que se les brinda en las evaluaciones y los plazos alargados con los que cuentan actualmente para el desarrollo de las mismas.

5. ¿Con qué frecuencia brindas *feedback* personalizado en las evaluaciones de tus alumnos?
50 respuestas

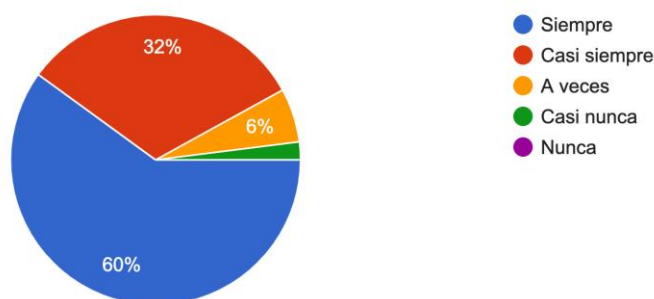


Figura 17. Frecuencia para entregar *feedback* personalizado a los alumnos.

Más del 90% brinda siempre o casi siempre *feedback* personalizado a sus alumnos.

Es de suma importancia considerar la retroalimentación clara y directa a cada estudiante, de esta manera conocerán sus puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

6. ¿Con qué frecuencia activas tu cámara en clase?

50 respuestas



Figura 18. Frecuencia con que el alumno activa la cámara en clase.

El 32% activa su cámara toda la clase. El 22% lo hace en algunas clases y el 18% solo en la bienvenida y despedida. El 28% no usa la cámara.

Casi un tercio de los docentes activa su cámara toda la clase, esta cifra es aún baja, considerando que la gran mayoría de alumnos valora cuando pueden ver a los profesores durante las clases remotas.

7. ¿Con qué frecuencia realizas dinámicas en clase?

50 respuestas

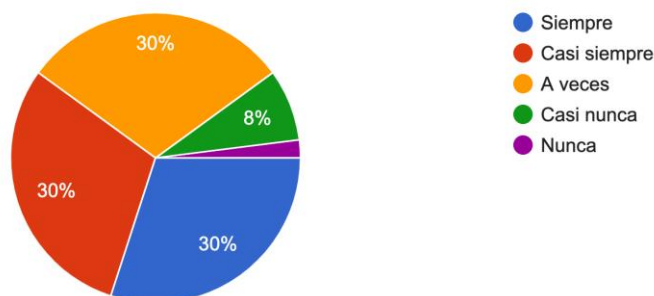


Figura 19. Frecuencia con que el profesor realiza dinámicas en clase.

El 30% de los docentes realiza siempre dinámicas en clase, otro 30% lo hace casi siempre y otro 30% a veces. Solo el 10% casi nunca o nunca lo hace.

Como se vio anteriormente, las dinámicas son relevantes para la incorporación del conocimiento en el alumno, asimismo, sirve para que conozcan a otros compañeros y exista un espacio de compartir.

8. ¿Consideras los intereses / gustos de tus alumnos para el desarrollo de alguna dinámica, ejercicio, trabajo, etc.?

50 respuestas

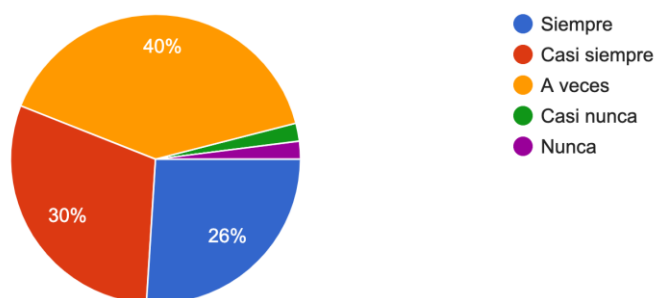


Figura 20. Consideración de los intereses del alumno por parte de los profesores.

El 40% lo considera a veces, el 30% casi siempre y el 26% siempre. Un 4% no lo considera. Siguiendo la línea, más de la mitad de docentes muestra un interés por fortalecer la relación con sus alumnos, motivándolos a comprometerse más con el curso.

9. ¿Qué tanto usas aplicaciones interactivas en tu clase? (p. ej. Kahoot!, Mentimeter, Genially, Quizizz, etc.)

50 respuestas

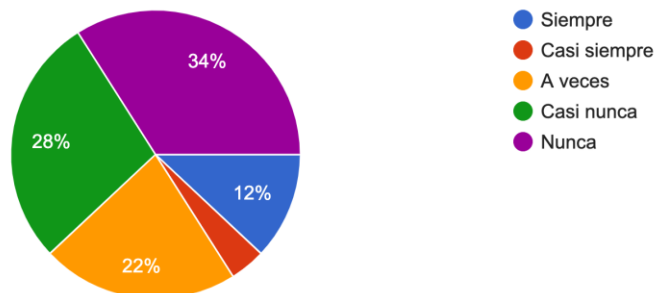


Figura 21. Frecuencia de uso de aplicaciones por parte del profesor.

El 34% nunca usa aplicaciones y el 28% casi nunca. El 22% lo hace a veces y solo el 16% lo hace siempre o casi siempre.

Tomando en cuenta la importancia que le dan los alumnos a las dinámicas interactivas, las cifras de docentes que usan aplicaciones aún son bastante bajas. Este es un aspecto a reforzar.

10. ¿Cuál es la aplicación que usas con mayor frecuencia en tu clase?

50 respuestas

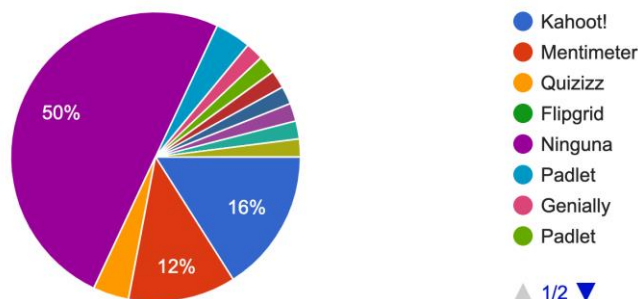


Figura 22. Aplicación más usada por el docente.

50% no utiliza ninguna aplicación. *Kahoot!* es usada por el 16%, mientras que *Mentimeter* por un 12%. Las demás aplicaciones son usadas por menos del 4% de

los docentes. Por su popularidad e interfaz agradable, *Kahoot!* es la aplicación más frecuente y con mayor aceptación.

11. ¿Cuál es el canal que usan más tus alumnos para participar en clase?

50 respuestas

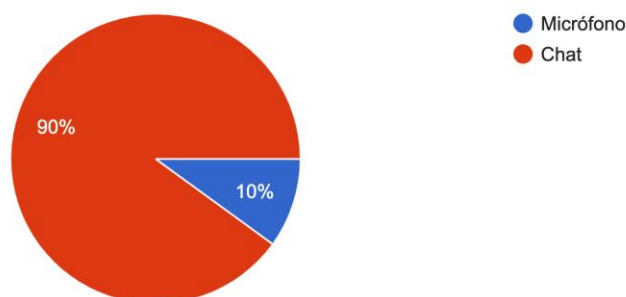


Figura 23. Canal más usado por los alumnos para participar en clase.

El 90 %de los alumnos utiliza el chat y solo el 10% usa el micrófono. Por el mismo motivo comentado anteriormente, el chat es el canal más práctico para los estudiantes. El micrófono demanda ciertas condiciones técnicas que a veces limitan su uso.

12. ¿Crees que las herramientas de Blackboard son eficientes para la enseñanza remota / virtual?

50 respuestas

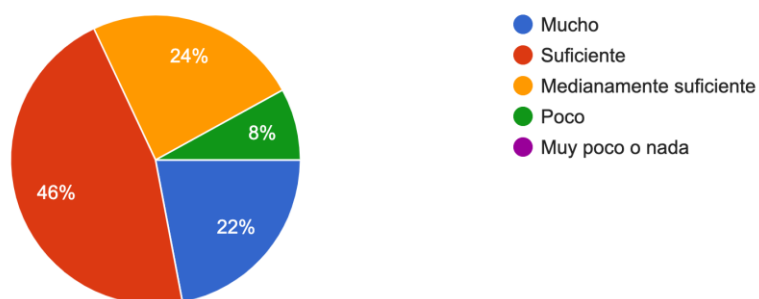


Figura 24. Percepción sobre las herramientas que ofrece la plataforma *Blackboard*.

46% de docentes considera que las herramientas de *Blackboard* son suficientes, el 24% medianamente suficiente y solo el 8% cree que poco. Un 22% las considera muy eficientes.

El *Blackboard* cumple con su función de manera satisfactoria, aunque podría mejorar en ciertos aspectos.

Entrevistas a alumnos:

Se realizaron 10 entrevistas a alumnos de carreras técnicas y escuela, a partir de estas conversaciones obtuvimos los siguientes datos relevantes:

Comunicación:

- El lenguaje es clave para la interacción y motivación de los estudiantes.
- El lenguaje coloquial empleado por el docente genera cercanía e influye positivamente en la atención del alumno.
- El timbre de voz del profesor es importante e influye en la sintonía con el alumno.
- Usar mucho lenguaje técnico puede generar desconexión con el estudiante.

Interacción:

- El alumno valora mucho el uso de aplicaciones educativas (*Kahoot!*, *Quizziz*, *Mentimeter*, etc.) en la clase.

- Los alumnos valoran que el profesor les pregunte por su estado de ánimo, que muestre interés por lo que les pasa, no solo en el plano académico.
- La energía que proyecta el profesor genera confianza y participación.
- Los estudiantes consideran que ver al docente a través de la cámara favorece la interacción.

Motivación:

- Los estudiantes valoran el tener flexibilidad para llevar a cabo los cursos y realizar las evaluaciones correspondientes.
- A los alumnos les motiva la posibilidad de asistir a clases desde cualquier parte del país y del mundo.
- Los estudiantes valoran mucho la posibilidad de acceder a grabaciones de la clase, si es que no pueden conectarse.
- Los alumnos se sienten motivados cuando pueden ver al profesor a través de la cámara, porque les genera una sensación de cercanía.
- Los alumnos se sienten motivados cuando tienen docentes sociables y amables que conversan con ellos, no solamente de temas académicos.
- Los estudiantes se muestran complacidos porque esta modalidad les permite llevar mejor el trabajo y los estudios, sobre todo para los que hacen *home office*.
- Los que viven lejos de la sede, están felices de no tener que hacer largos viajes para llegar a clases.

Plataforma:

- Las herramientas que proporciona *Blackboard* son bastante funcionales.
- *Blackboard* podría incorporar algunas herramientas de gamificación y realidad virtual que faciliten más la interactividad.
- *Blackboard* es una plataforma que tiene una mejor funcionalidad que otras.
- A veces la conexión afecta la calidad de lo aprendido.

Competencias:

- Los profesores de competencias blandas tienen un perfil más amable, más cercano.
- Sería bueno que los profesores de cursos de carrera tengan un perfil similar a los de habilidades blandas.
- Los profesores que son más dinámicos usan otras herramientas, aparte de las que brinda la plataforma, para realizar sus clases.
- Hay determinados cursos que requieren un tiempo adicional al asignado para la clase.
- Contemplar la posibilidad de tener clases o vídeos de repaso.

Entrevistas a docentes:

Se realizaron 10 entrevistas a docentes de carreras técnicas y escuela, de las cuales se pudo analizar la siguiente información:

Comunicación:

- Se debe adaptar el lenguaje, hacerlo más cercano al alumno, además de usar casos relacionados a sus carreras.
- Utilizar un lenguaje y trato horizontal con el alumno, generando confianza y manteniendo el respeto.
- Extender la comunicación con los alumnos a otros medios como *Facebook*, *Instagram*, etc. a través de un perfil de profesor.
- Revisar las tendencias, memes, modas, jergas, etc. para saber cómo comunicarse más cercano a los jóvenes.
- Dar pautas claras a los alumnos para que puedan autogestionar su aprendizaje
- Incentivar la comunicación no verbal, por medio del uso de la cámara y videos grabados.
- Comunicar seguidamente y explicar con detenimiento todos los puntos de las actividades calificadas.
- Promover espacios de conversación, más allá de los temas de la clase.
- Generar un ambiente cálido, a través del uso del humor.
- Recurrir al *WhatsApp* para una comunicación más directa y fluida.

Interacción:

- Sugerir a los alumnos a usar la cámara, pero no obligarlos.
- Usar herramientas interactivas como *Kahoot!*, *Mentimeter*, *Jamboard*, sondeos, etc.

- Conversar y preguntar por el estado de ánimo.
- Realizar dinámicas que otorgan puntos adicionales

Motivación:

- La clase y el estilo del profesor debe ser atractivo.
- Crear un espacio de debate, intercambio de opiniones, experiencias, etc.
- No limitarse únicamente al contenido del *PPT*.
- Fomentar la participación libre, sin prejuicios.
- Tener un trato cercano y humano con el alumno para poder conectar positivamente con él.
- Brindar espacios seguros, de tal manera que sientan confianza para responder.
- Ofrecer una experiencia virtual distinta para que el alumno se conecte a verla en vez de revisar la grabación.
- Al inicio de la clase, dar *feedback* sobre el trabajo de la semana para generar participación en el aula.
- Reproducir música al inicio de la clase.
- Promover el premio y no el castigo.
- Explorar la realidad del alumno.

Plataforma:

- La plataforma debería estar alineada con *Isilnet*, por ejemplo, para subir notas.
- Asegurar una buena conexión a internet.
- La plataforma podría tener algunas características de red social académica, con muro de publicaciones, perfil y un chat interno fluido.
- *Blackboard* ha mejorado con los formatos de textos, ahora se asemeja más a la comunicación cotidiana.
- La plataforma podría integrar otros elementos, como aplicaciones lúdicas para el aprendizaje, así como ofrecer métricas al profesor sobre la interacción y conectividad del alumno con el curso.

Competencias:

- Complementar el contenido del *PPT* de la sesión con material adicional.
- Reinventarse y aprovechar habilidades propias y otros recursos.
- Mantenerse actualizado con las herramientas digitales y usarlas de apoyo.
- Utilizar recursos escénicos, como narrativa oral, actuación, performance, etc.
- Desarrollo de habilidades blandas entre docente y alumno.
- Crear y promover espacios colaborativos para potenciar el trabajo en equipo.
- Considerar la neurociencia, ya que es importante tener en cuenta la variable emoción.
- Flexibilidad y replanteo con las actividades y los plazos de entrega.

Diagnóstico

La aplicación de las herramientas ha permitido revelar la percepción de alumnos y docentes sobre la educación remota/virtual, en base a las experiencias que han tenido durante la pandemia. Se han detectado ciertos factores positivos y otros negativos, con oportunidades de mejora.

Una de las grandes ventajas que otorga esta modalidad es su alta flexibilidad y versatilidad para llevar a cabo los cursos. Esto se debe a que las clases pueden efectuarse de manera síncrona y asíncrona. Los alumnos deciden si asisten de manera remota o no, ya que de cualquier forma pueden revisar las grabaciones de las clases y repasar los contenidos. Asimismo, la plataforma otorga la facilidad para que se conecten desde diferentes tipos de dispositivos, como la *tablet*, *smartphone*, *laptop*, computadora, etc. En esa línea, una buena parte de estudiantes ha manifestado el gran beneficio que significa no tener que trasladarse al instituto, teniendo en cuenta la distancia y el tiempo que les tomaba llegar a la sede más próxima a sus hogares, de esta manera se han liberado del estrés que les generaba viajar largas horas y el temor de llegar tarde a clase. Además, al no tener que movilizarse han podido llevar más cursos en un mismo día.

Todos estos factores contribuyen a la autonomía que se la da al alumno, no obstante, es algo que le exige mucha responsabilidad y disciplina, y justamente son estos puntos donde han demostrado ser poco eficientes en líneas generales, según las entrevistas y resultados del estudio.

Los alumnos se confían de las licencias y de la flexibilidad que brinda la modalidad remota/virtual, y creen que, al tener todo el contenido a la mano y las grabaciones

de las clases, pueden darles prioridad a otras cosas antes que el estudio y aun así tener un buen rendimiento académico. Sin embargo, la realidad no ha sido la esperada por los alumnos y se ha reflejado en las entregas de trabajos y poca participación en las clases.

La motivación es otro de los puntos más influyentes en la educación y autogestión del alumno. Esta modalidad tiene una naturaleza más fría que la presencial, y requiere de otros métodos y acciones por parte del docente para que el alumno enganche con la sesión y se sienta comprometido con el curso. Se ha evidenciado que los cursos en donde el docente maneja una comunicación cercana y con un trato más horizontal, es donde el alumno más confianza ha tenido para participar en la clase, en muchos casos de manera activa. A ello hay que sumarle una serie de acciones y métodos interactivos que hacen que la clase sea más original, de tal manera que los estudiantes se sientan interesados y decidan conectarse en lugar de realizar otra actividad.

Otro aspecto relevante que han mostrado las encuestas y entrevistas es la importancia que los estudiantes otorgan a la interacción en el aula, tanto con los profesores, como con los compañeros. Si bien es cierto, hay una percepción compartida de que la interacción en esta modalidad no es la mejor, los alumnos aprecian y valoran las acciones de sus docentes para favorecer este aspecto esencial para la construcción del aprendizaje, y recomiendan extender dichas acciones a todos los cursos, con todos los docentes. Hay una respuesta positiva por parte del alumnado cuando el docente los llama por sus nombres, les pregunta por su estado de ánimo, se interesa por sus inquietudes, y les concede un espacio

seguro para expresarse y compartir sus ideas. Esto genera una interacción beneficiosa para emprender el desarrollo de la clase, en la mayoría de los casos.

Aquí es pertinente resaltar que tanto comunicación, motivación e interacción, están estrechamente vinculadas, y que las acciones que suceden en cada una de ellas influyen en las otras. Por esa razón, tanto docentes como estudiantes reconocen que hay oportunidades de mejora en estos elementos, que al ser atendidos se beneficiaría la experiencia de enseñanza-aprendizaje en la modalidad remota/virtual.

Cabe señalar también la alta valoración que tiene el estudiante sobre el desempeño de los docentes en esta modalidad, los datos que arroja la encuesta nos indican que la mayoría de los estudiantes considera entre excelente y bueno el desempeño del profesor. Las competencias destacadas son la comunicación amable y afectiva, el manejo y uso de aplicaciones educativas, el conocimiento de dinámicas que ayuden a incorporar el aprendizaje y la buena disposición para escuchar al alumno.

En cuanto a la plataforma que ha empleado la institución en estos dos años de modalidad remota/virtual, la mayor parte de estudiantes y docentes considera que *Blackboard* funciona bastante bien para las exigencias que implica este entorno de enseñanza-aprendizaje. Hay ocasiones que ha presentado algunos fallos, pero esto no ha impedido que las clases se desarrollen con normalidad y que el ciclo académico se haya visto comprometido en su progreso.

2.7 Plan de trabajo: Estrategia y acciones

Estrategia y acciones:

En este trabajo de investigación se plantearon cuatro ejes temáticos, a partir de la revisión de fuentes y posterior elaboración del marco teórico. Con la información obtenida de las encuestas y entrevistas, se ha elaborado el siguiente plan de trabajo que propone una estrategia comunicacional anclada en las siguientes líneas de acción: comunicación, interacción, motivación, plataforma y competencias (docentes- estudiantiles).

Cada una de las acciones que se proponen a continuación están alineadas a los objetivos trazados con antelación, y con las cuales se pretende optimizar la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual del instituto ISIL.

Comunicación

Seguimiento

El docente debe organizar su tiempo y darse un espacio para responder de manera oportuna la comunicación con el estudiante. El plazo sugerido para la respuesta debe ser como máximo 48 horas, a menos que sea durante una semana de evaluación; en ese escenario, la respuesta tendría que ser dentro de las 24 horas desde que el alumno envió el mensaje, esto se debe a que el estudiante podría verse perjudicado en el rendimiento de su actividad calificada al no recibir una aclaración sobre su consulta.

En los cursos virtuales (clase asíncrona) es aún más relevante el seguimiento al alumno, ya que este no interactúa con el docente de la misma manera que en la modalidad presencial remota. En este caso es recomendable revisar continuamente la participación de los estudiantes. Por ejemplo, si se identifica que un alumno no ha ingresado a los contenidos del curso por más de una semana, sería apropiado enviarle un mensaje de recordatorio.

Canales

Si bien es cierto los canales oficiales para la comunicación son la mensajería de la plataforma y el correo del docente, se sugiere la inclusión del *WhatsApp*, aplicación muy valorada por los estudiantes en las encuestas y entrevistas. Esta aplicación permite una comunicación bastante fluida y directa, además de generar confianza debido a la cercanía de su uso. No es un requisito obligatorio para el docente, ya que es una cuestión personal, sin embargo, es recomendable considerar la aplicación en el ámbito académico porque el alumno se sentirá identificado con su manejo al ser un elemento que utilizan en su vida cotidiana.

Lenguaje

El profesor debe poner especial atención al lenguaje que emplea durante el dictado de su clase, ser consciente del impacto que tiene el tono de su voz, el ritmo y el registro, para captar la atención del alumno. Por lo tanto, sugerimos el uso de un lenguaje coloquial, cercano y amable, pues genera un trato más horizontal que

jerárquico, pero siempre manteniendo el respeto alumno-docente. En ese sentido, se puede considerar también el uso de emojis en la comunicación del profesor en el aula virtual, ya que estos son parte importante del lenguaje cotidiano de los estudiantes. Esta sugerencia responde a la necesidad de reducir la frialdad y distanciamiento que genera la modalidad remota-virtual en los estudiantes, y que ha quedado de manifiesto en los testimonios recogidos en encuestas y entrevistas.

El humor es un ingrediente que potencia esa cercanía que se desea alcanzar con los estudiantes, el docente puede hacer un uso medido de este elemento en su discurso para romper el hielo en el aula y reducir esa frialdad y distanciamiento mencionados líneas arriba. Los alumnos entrevistados han destacado el impacto positivo que han tenido los docentes que emplean un poco de humor en las explicaciones de un determinado tema, asimismo los profesores manifiestan que este recurso siempre es efectivo para captar la atención de los estudiantes y que estén conectados con el tema que se está desarrollando. Cabe señalar que el empleo de este recurso debe ser dosificado y manejado con criterio, para evitar la dispersión y algún malentendido, pero se ha comprobado que es posible usarlo en beneficio de la comunicación efectiva en clase.

Feedback

Siempre brindar *feedback* personalizado. En caso de usar plantillas para los mensajes, colocar el nombre del alumno y algunos comentarios adicionales donde se especifique algo sobre los ejemplos, casos, respuestas que haya dado el alumno. No hacer únicamente *feedback* masivo, por anuncios o mensajería interna,

ya que genera confusión en el estudiante. El *feedback* general puede darse en el aula, con la intención de reforzar el *feedback* individual. Esto se debe a que el alumno necesita conocer claramente cuáles son sus puntos fuertes y cuáles son aquellos donde debe mejorar.

Interacción

Presentación

Es de suma importancia realizar una adecuada presentación con los alumnos al inicio del ciclo, generando así un ambiente más cercano y ameno. Para ello es recomendable dedicar un tiempo determinado para una ronda de presentación en la primera clase, en donde cada alumno se presente, diga a qué se dedica y cuáles son sus gustos e intereses. Esta información puede ser de gran utilidad para el docente, ya que podría aplicarse para el diseño de alguna actividad, dinámica, ejemplo en clase o incluso como un breve momento de conversación. Los alumnos sienten un mayor interés en las clases cuando se recurre a temas relacionados a ellos o que son de su agrado. Otra alternativa que sirve como complemento a la ronda de presentación es el foro de debates. Esta herramienta se puede utilizar para que los alumnos comenten sobre sí mismos a modo de presentación. Este último punto se recomienda realizar de todas maneras en la modalidad virtual (asíncrona), ya que esta no cuenta con la clase presencial remota para que los alumnos se presenten mediante una conversación.

Cámara y micrófono

Se recomienda que el docente active su cámara en todas las clases, en la medida de lo posible, ya que esto genera una mayor cercanía con el estudiante, acorta ese distanciamiento que se ha mencionado previamente. Es cierto que la activación de la cámara dependerá de las condiciones técnicas (dispositivo, conexión) del docente, pero es necesario tener muy presente esta consideración y buscar la manera de que los estudiantes puedan ver su rostro la mayor parte de la sesión en curso, ya que esto genera una sensación de presencia más fuerte.

En cuanto al uso de la cámara por parte del alumno, este no debe ser obligatorio. Sin embargo, es recomendable fomentar su uso para determinadas situaciones, como, por ejemplo: presentaciones personales, exposiciones de trabajos, participaciones orales, dinámicas lúdicas, entre otras. Para animar más a los estudiantes, el profesor puede otorgar puntos extra para quienes usen la cámara en sus intervenciones y así valorar la inclusión de esta herramienta poco usada. No está de más agregar que el docente debe mencionar que entiende a quienes no puedan hacerlo por cuestiones técnicas o de espacio (casa, centro de labores), esto para cuidar el ánimo general de los alumnos que tengan estas limitaciones.

Asimismo, se debe promover el uso del micrófono para las intervenciones de los alumnos, el profesor puede comentar los beneficios de usar esta herramienta, decirles a los estudiantes que sus ideas pueden ser expresadas con mayor claridad y favorece el diálogo en el aula. Aquí también se puede plantear una dinámica para motivar de manera divertida el uso del micrófono. En las actividades grupales dentro del aula virtual, el docente debe promover también el uso del micrófono, valorar a los alumnos que lo emplean y motivar a los que no, comentarles que el

intercambio de ideas sucede de manera más fluida haciendo uso de esta herramienta que brinda la plataforma.

Si bien es cierto hay una cantidad considerable de alumnos que se resisten al empleo de la cámara y micrófono, hay otros tantos que no tiene problemas en usarlas y lo hacen con buen ánimo y disposición, estos últimos pueden ser aliados del docente para promover el empleo de estas herramientas en el aula virtual y conseguir una interacción más sólida y constante.

Aplicaciones

Cada vez más profesores incorporan aplicaciones interactivas en sus clases, para realizar actividades que permitan consolidar el aprendizaje. Por tal motivo, se recomienda extender el uso de estas herramientas y motivar a todos los docentes a usarlas en sus cursos, se ha podido comprobar la aceptación y motivación que genera en la gran mayoría de estudiantes el uso de estas aplicaciones, ya que pueden aprender de manera divertida contenidos que pueden resultar complejos y pesados, incorporando el aprendizaje de una manera lúdica y novedosa. Además, estas aplicaciones son parte del universo digital que los alumnos conocen y manejan muy bien.

Kahoot! y *Mentimeter* son las dos aplicaciones más recomendables, debido a su carácter intuitivo y sencillo, no obstante, se sugiere emplear más de una aplicación, esto para evitar caer en la rutina y sorprender al alumno con la dinámica que se va a realizar. Incrementar el uso de las aplicaciones para dinámicas en clase y actividades asincrónicas.

Dinámicas

El profesor siempre debe tener en cuenta la realización de alguna actividad con el objetivo de aplicar los conceptos desarrollados en la sesión. Esta actividad debe ser planificada y estructurada previamente, el tiempo establecido para la misma debe considerar la realización, exposición y reflexión del trabajo. También alternar el momento en el que se efectúa la dinámica, puede ser al inicio de la sesión (recojo de saberes previos), a la mitad (sobre el tema del día), pero evitar hacerlas hacia el final porque se corre el riesgo de quedarse cortos con el tiempo y esto implicaría no cerrar adecuadamente la dinámica, además con alumnos que se retiren por tener otras clases o actividades que hacer después.

Es pertinente recordar la importancia que el docente intervenga en cada grupo como guía y motivador de la dinámica, sobre todo en los equipos donde los integrantes participen poco o no lo hagan. El profesor deberá identificar aquellos grupos donde la interacción es baja y darles prioridad a estos.

A partir de la iniciativa de algunos profesores, sugerimos que el docente considere la posibilidad de crearse un perfil como profesor en *Instagram* o *Facebook*, para tener un contacto más cercano y en el ambiente que los estudiantes frecuentan. En las redes la interacción es más amigable, el estudiante puede tener más soltura y confianza que en el aula, esto puede ser aprovechado por el profesor para realizar transmisiones en vivo donde amplíe el contenido de la sesión y absuelva dudas que quedaron pendientes. También se pueden realizar retos educativos y dinámicas para que los alumnos complementen el aprendizaje que reciben en el aula virtual.

En ese sentido, el profesor debe estar atento a las tendencias que aparecen en las redes, tales como memes, personajes, modas, frases, etc., para incorporarlas en determinadas ocasiones durante el desarrollo de un tema del curso.

Para los trabajos grupales en evaluaciones se aconseja que los estudiantes que quieran armar sus equipos, que tengan la libertad de hacerlo, mientras que los que no cuentan con uno, podrán ser integrados por el docente. Una manera sencilla de realizarlo es que el profesor cree un documento en el drive de *Google* y lo comparta con sus alumnos, en donde deben ir anotando sus datos y agruparse con sus compañeros. De esta manera se cumple favorablemente con todos, ya que una gran mayoría prefiere trabajar con las personas que ya conocen, mientras que el resto será integrado en los demás equipos.

Diálogo

El incentivo del diálogo es fundamental para la interacción y la relación con los estudiantes. Es importante darles un espacio y momento para que puedan expresarse y ser escuchados. Por ello, se sugiere darles la oportunidad para que se manifiesten sobre algún tema que los esté inquietando o que quieran comentar. No solo limitarse a temas de la sesión o del curso, pero siempre considerando que sea un tiempo prudente y no excesivo, para tampoco perjudicar la disposición de la clase.

Asimismo, los alumnos aprecian que el docente pida opiniones y experiencias personales. Esto motiva a los estudiantes a romper la barrera y compartir información que le da valor a la clase. Los debates son más complicados de

fomentar, pero pueden llegar a ser muy beneficiosos por la fluidez de contenido que se reparte entre los participantes.

Motivación

Relación con el alumno

Al iniciar la sesión el profesor debe saludar nombrando a cada alumno presente, de una manera amigable, diferenciándose del llamado de lista tradicional que se realiza en un aula. La plataforma facilita esta tarea al proporcionar los nombres de los estudiantes a la vista que tiene el docente. Este gesto genera una cercanía y confianza en el estudiante porque favorece su buena disposición para iniciar la clase. En esa línea, el docente debe responder a cada comentario vertido en el chat, mencionando el nombre del alumno, validando así su participación y motivando a seguir haciéndolo. Es importante también agradecer por los comentarios e información compartida.

Otra acción recomendada es preguntar a los alumnos por su estado de ánimo, en este punto tanto docentes como alumnos han manifestado la efectividad de esta pregunta para despertar el interés y motivación en el aula virtual. Para esto el docente puede emplear la herramienta para realizar sondeos que incorpora *Blackboard*, o aplicaciones como *Quizizz*, *Mentimeter* o *Jamboard*.

Gustos e intereses

La frialdad de la modalidad remota, consecuencia del distanciamiento, puede generar barreras con los estudiantes, dificultando así la conexión y relación con el docente. Es aconsejable tratar de conocer a los alumnos y relacionarse con ellos en cierta medida. De esta manera, la confianza se fortalece y la motivación por los cursos se verá favorecida. Para ello se sugieren algunas acciones para recaudar información.

La ronda de presentación, mencionada anteriormente, es una de las opciones más importantes para el acercamiento inicial, y se puede complementar con otras alternativas, como, por ejemplo, preguntar en la clase si les gusta determinada serie, película, producto, artista, etc. y comentar al respecto. Este último punto puede realizarse a modo de conversación durante la clase, o también por sondeo, y buscando la manera de relacionarlo con el contenido del curso.

Esta información obtenida sirve para aplicarla en algunos ejemplos en clase, trabajos, dinámicas, etc., logrando así un mayor interés en los estudiantes para conectarse a la clase y motivarlos a participar.

Actividades interactivas

Como se mencionó anteriormente, las aplicaciones permiten diseñar actividades interactivas que potencian la experiencia del aprendizaje a través de un método lúdico. Es aconsejable recurrir a las aplicaciones interactivas para actividades en clase, así como también en la modalidad asíncrona. No obstante, se debe dosificar

el uso de estas herramientas ya que su uso excesivo podría saturar a los participantes. Bajo esa premisa, no es recomendable emplearlas en todas las sesiones, ni tampoco diseñarlas de manera que duren mucho tiempo.

Asimismo, la participación de los estudiantes se puede promover por medio de incentivos, como actividades interactivas, espacios de conversación, salas de grupos, entre otros, incluso ofreciendo puntos adicionales por su adecuada intervención.

Originalidad

La modalidad remota/virtual ofrece la comodidad de conectarse a la clase desde cualquier lugar. El docente, al no tener un control directo sobre la atención del alumno, debe buscar diferentes maneras de captar su interés, ya que existen muchos distractores y también actividades que podría estar ejecutando en paralelo. En ese sentido, la clase compite con distintos elementos, como *YouTube*, *Netflix*, el *smartphone*, videojuegos y otros componentes más.

Por ello, se recomienda que el docente le brinde cierta originalidad y personalidad a la clase, logrando así que el alumno decida ingresar y participar antes que estar haciendo otra cosa. En primer lugar, no debe limitarse únicamente al contenido del archivo *PPT*, ya que no tendría mucha sorpresa para los alumnos. Ellos pueden ingresar cuando quieran y cuantas veces deseen a los contenidos del curso. El docente debe proponer otras ideas y darle su propio estilo. Para ello puede agregar algunos vídeos, contar casos y experiencias, generar cierto tipo de dinámicas y

sobre todo crear un espacio de conversación, en donde se fomente la participación libre y sin prejuicios, dando entender al alumno que toda opinión es válida.

Los estudiantes pueden sentirse cohibidos a participar porque creen que su comentario o respuesta podría ser errónea. En ese sentido, el docente debe generar un ambiente en donde se promueva el premio y no el castigo. Se necesita dar confianza a los estudiantes a través de un buen reconocimiento de sus opiniones. Más que a modo de corrección, resaltar los puntos positivos y complementar aquellos en los que falte para dar a entender la respuesta de manera más clara.

Siguiendo con el tema de la originalidad, algunos docentes suelen reproducir música en los primeros minutos de la clase, para generar un ambiente ameno mientras se van conectando los alumnos. Esto ha tenido una buena recepción en muchos casos, pero puede depender bastante de la particularidad del grupo. Por otro lado, el estilo de la clase puede guiarse por alguna característica que le otorgue el docente. Por ejemplo, algunos personifican su estilo de voz para sonar más atractivo, otros recurren al humor, o incluso preparan el discurso de la clase asemejando la naturaleza de un podcast.

Plataforma

Los siguientes puntos se aplican tanto a docentes como a alumnos.

Conectividad

El tema de la conectividad ha sido uno de los puntos más débiles para la educación remota/virtual. En gran parte se debe a que el país no contaba con la infraestructura tecnológica necesaria para atender a la nueva demanda digital que incrementó a raíz de la pandemia. Esta desventaja causó bastantes inconvenientes técnicos, con caídas de las plataformas, saturación de la red, lentitud y fallas en las páginas, etc.

Si bien el último año se mejoró considerablemente este aspecto, hay algunas acciones que se pueden realizar para mitigar las molestias técnicas. Para empezar, la conectividad es favorable si el uso de internet es con cable antes que *Wifi*. Por otro lado, en caso de tener inconvenientes de red, se sugiere potenciar el plan de internet de la casa, o en todo caso contar con otro módem que aligere la señal. Estos puntos no son obligatorios, pero se recomiendan siempre y cuando sea factible desde el punto de vista económico y logístico.

Dispositivos

Si bien la modalidad remota/virtual cuenta con la versatilidad de poder conectarse desde diversos tipos de dispositivos, la experiencia de la plataforma, en este caso *Blackboard*, alcanza sus niveles óptimos cuando el uso es a través de una CPU o laptop, antes que de una *tablet* o celular. Este último es el que se debe evitar, en la medida de lo posible, ya que podría tener inconvenientes a la hora de subir archivos

o incluso problemas de conectividad durante la clase. De todos modos, no se descarta completamente el uso del celular y se puede recurrir para la asistencia a clase, pero con algún pequeño riesgo de lentitud o falla técnica.

Isilnet

La plataforma de *Isilnet* cumple con su función, sin embargo, el diseño y la experiencia que ofrece no es la más agradable, según los comentarios recibidos. Algunos opinan que la página luce antigua y cuenta con poca fluidez para ejercer los procesos en general. Se sugiere realizar una nueva propuesta de *UX* y *UI* para la web, de tal forma que el diseño de interfaz de usuario sea atractivo y la experiencia resulte ser cada vez menos tediosa para el docente y el alumno.

Competencias

Diseño instruccional

El profesor debe planificar cada sesión, independientemente de los *PPTs* establecidos para el curso. Se sugiere la elaboración de un guion con la descripción de los momentos y actividades que se llevarán a cabo durante la clase, con los respectivos tiempos de duración estimados, para que el profesor tenga un mejor control y esté preparado para resolver algún inconveniente técnico o situación inesperada.

Debido a que los plazos de evaluaciones tienen mayor duración y flexibilidad que en la presencialidad, es recomendable diseñar evaluaciones de casos, proyectos y

trabajos, antes que cuestionarios y preguntas cortas. Esto también tiene como objetivo que el alumno aplique el conocimiento adquirido y no solo traslade información memorizada.

Digitales

Se recomienda que el profesor complemente las herramientas proporcionadas por *Blackboard* con otras aplicaciones mencionadas anteriormente, u otras que pueda conocer y haber usado antes.

Se sugiere realizar un taller sobre *Tics* para los docentes, si bien es cierto muchos conocen las herramientas y las emplean con efectividad, una buena cantidad no las emplean, bien por desconocimiento o falta de motivación. Por esa razón, una capacitación sería un impulso necesario y oportuno para que los docentes se sientan más seguros en esta modalidad remota (síncrona-asíncrona).

Habilidades blandas

Es importante que el profesor esté en constante desarrollo de sus competencias blandas, ya que es una herramienta de uso constante y los alumnos valoran mucho esas habilidades en sus profesores, este es un dato relevante obtenido en encuestas y entrevistas. Por lo tanto, se sugiere brindar periódicamente un taller sobre habilidades blandas para los docentes, enfocado en el manejo de situaciones estudiantiles. Este espacio de capacitación les permitirá reforzar estas

competencias necesarias para abordar las necesidades extra-académicas que el alumno demanda.

El docente debe tener un acompañamiento emocional, que vaya de la mano con el acompañamiento académico. Aquí no debemos descuidar el lado humano y considerar que el profesor también necesita un espacio de contención emocional, donde puede manifestar y compartir sus inquietudes derivadas de las situaciones que se suscitan en el aula. Ciertamente hay profesores que tienen las herramientas necesarias para manejar el estrés, la frustración y demás sentimientos, pero hay otros a los que les cuesta gestionarlos y requieren de ayuda.

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1 Implementación de una estrategia comunicacional en ISIL.

Se considera que la implementación de la estrategia comunicacional no demandará de un costo elevado que pueda afectar el presupuesto anual de la institución. Para esta implementación se necesitará principalmente algunos docentes que sean los encargados de dirigir los talleres propuestos, estos serán escogidos dentro del equipo de profesores de ISIL que tengan experiencia en el campo de las habilidades blandas y las *Tics*.

También se requerirá de un equipo de comunicación que diseñe y redacte el contenido los mensajes que se quieren posicionar, además de un diseñador gráfico y equipo audiovisual que elaboren el material de difusión, todos ellos son parte del personal que labora en ISIL, por lo que no sería un gasto adicional.

PRIMER AÑO				
RECURSOS	CANTIDAD	MESES	IMPORTE	TOTAL
Laptops / CPU	3	1	-	-
Luz		1	S/.100,00	S/.100,00
Internet		1	S/.80,00	S/.80,00
Profesor Talleres	2	2 (cada ciclo)	S/.400,00	S/.800,00
Diseñador gráfico	1	1	S/.650,00	S/.650,00
Comunicador	1	1	S/.620,00	S/.620,00
			TOTAL	S/.2.250,00

Tabla 1. Costo del proyecto

IV. SUSTENTO DEL PROYECTO

4.1 Alcance del proyecto

El desarrollo del presente proyecto de investigación va a favorecer directamente a ISIL, debido a que le permite conocer los puntos fuertes y débiles de la experiencia de la educación remota/virtual durante la pandemia desde la percepción de los alumnos y docentes. De esta manera, la institución contará con información y datos relevantes para la mejora de sus servicios.

4.2 Descripción del modelo

Se trata de un plan estratégico comunicacional que propone una serie de acciones, desde diferentes aspectos, para la mejora de los procesos internos y que beneficia especialmente al servicio entre sus dos principales *stakeholders*: los alumnos y los docentes.

4.3 Propuesta de valor

El proyecto ofrece un plan estratégico comunicacional, el cual, con una adecuada implementación, impactará positivamente en la calidad y experiencia del servicio educativo que brinda la institución. Las acciones de dicho plan involucran a los docentes, quienes son embajadores de ISIL y principales ejecutores de la estrategia hacia los alumnos.

De esta manera tendremos un beneficio para la institución, al tener profesores preparados para las nuevas exigencias comunicativas que requiere la modalidad remota/virtual; beneficio para los docentes, que podrán tener mayores competencias para aplicar en ISIL y en otros lugares donde enseñen; y beneficio para los alumnos al optimizar su experiencia de aprendizaje en ISIL.

4.4 Fuentes de ingresos

Si bien no hay un lucro de manera directa, el plan estratégico tendría un impacto positivo en el ámbito económico de la empresa. Al potenciar la calidad del servicio para la modalidad remota/virtual, la deserción estudiantil debería disminuir. Asimismo, la percepción sobre ella se vería favorecida y podría influir en el boca a boca, generando así un mayor interés en la captación e inscripción de nuevos alumnos para dichos cursos. La reputación organizacional podría verse beneficiada, potenciando así su posicionamiento como referente en la educación remota/virtual.

4.5 Canales de distribución

El plan comunicacional propuesto se difundirá a la comunidad docente de ISIL a través de un webinar y un documento *PDF* con los detalles de las acciones que contempla este plan. Asimismo, se reforzará la difusión de la estrategia con piezas infográficas, de manera periódica por los canales que maneja ISIL para la comunicación con los docentes.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En los últimos años, la educación se vio envuelta en una transformación casi radical debido a las condiciones impuestas por la pandemia. La presencialidad fue negada y se tuvo que adaptar a una modalidad remota/virtual que ocasionó muchas ventajas, pero también aspectos negativos que perjudicaron la experiencia y, por ende, la eficiencia de esta nueva modalidad educativa. El instituto ISIL no fue ajeno a dicho contexto, por lo cual se decidió tomarlo como caso de estudio para el desarrollo de este proyecto. En ese sentido, la presente investigación buscó atender al problema partiendo desde la comunicación como la base para la optimización de la experiencia de enseñanza-aprendizaje. Para ello se trazaron cinco ejes temáticos, a partir de la revisión bibliográfica, de los cuales se plantearon los objetivos y el análisis correspondiente.

A partir de los datos recabados y de un profundo análisis correspondiente, se alcanzaron los objetivos específicos de cierta manera, y por ello se desprenden las siguientes conclusiones:

Se identificaron diversos factores que facilitan la optimización de la comunicación docente-alumno, como la creación de espacios de diálogo, el uso de un lenguaje cercano y coloquial, la mensajería constante, el *feedback* adecuado, entre otros. La confianza con el estudiante se fortalece a través de las barreras que logra romper el docente con el uso de su lenguaje y el seguimiento que le concede a sus alumnos. Asimismo, las dinámicas con aplicaciones interactivas incrementan las ganas de participar y comunicarse con los integrantes del curso.

La eficiencia de los diferentes canales de comunicación empleados en la interacción docente-alumno varía y depende del uso y constancia del profesor. Según los estudiantes, el *WhatsApp*, la mensajería y el correo electrónico son los que más favorecen la comunicación debido a su cercanía e inmediatez.

El lenguaje del docente es uno de los elementos clave para la motivación y afecto del alumno. El lenguaje coloquial y con un trato horizontal genera confianza, lo que motiva a los estudiantes a participar e interesarse en las clases. Debido a la naturaleza fría de la modalidad remota/virtual, se requiere de una comunicación más cercana y cálida para potenciar la relación con los estudiantes, ya que el estilo jerárquico y el lenguaje formal no favorecen al ambiente participativo de la clase.

La plataforma *Blackboard* es bastante funcional, intuitiva y cumple con lo necesario para llevar a cabo las clases en la modalidad remota / virtual. Sin embargo, hay algunos puntos de mejora, relacionados a las videoconferencias, el chat, la sincronización con *Isilnet*, entre otros. No obstante, la mejoría de *Blackboard* está fuera del alcance ya que no depende de ISIL y solo podría sugerirse en algún espacio de comentarios. Por otro lado, la página de *Isilnet* necesita de un nuevo

diseño para que su interfaz y experiencia sea más agradable y amigable para el usuario.

Por último, se afirma que la estrategia de comunicación fortalece la experiencia del aprendizaje, motivando al estudiante a través de diferentes acciones implementadas por el docente desde los cinco ejes temáticos planteados.

5.2 Recomendaciones

En base a los hallazgos encontrados y a los resultados obtenidos en la presente investigación se sugiere considerar las siguientes recomendaciones:

- La implementación de la estrategia comunicacional depende tanto de ISIL como de sus docentes, es por ello por lo que se recomienda realizar un webinar para detallar su aplicación. Este webinar tendría una duración aproximada de 1 hora y quedaría grabado para aquellos docentes que no puedan asistir.
- Se recomienda enviar una copia del plan estratégico en formato *PDF* a cada uno de los docentes. Asimismo, se sugiere complementar con cinco piezas gráficas, las cuales exponen, a modo de resumen, cada uno de los ejes temáticos del plan. Dichos elementos podrían ser enviados a los docentes como mailing y en la plataforma de dictado, de tal forma que les sirva como recordatorio a lo largo del ciclo.
- Si bien la propuesta está diseñada para ser implementada en ISIL, la estrategia puede servir como referencia para docentes en general y también para otras instituciones educativas, sobre todo aquellas de características semejantes a las del caso estudiado.

- Asimismo, el presente proyecto vale como antecedente para futuras investigaciones que requieran abarcar temas relacionados a la educación remota/virtual.
- Desde el punto de vista académico, se recomienda realizar otras investigaciones relacionadas a la educación remota/virtual en los próximos años. Puesto que el presente proyecto fue desarrollado considerando los primeros dos años de la pandemia, la percepción y experiencia de la modalidad a distancia estaría sujeta a cambios considerables.
- El presente proyecto estuvo condicionado a ser desarrollado en un lapso de cuatro meses, por esa misma razón se decidió tomar una sola institución como caso de estudio. A aquellos futuros investigadores interesados en el tema se les recomienda desarrollar un proyecto con mayor tiempo, de tal forma que pueda abarcar más muestras de estudio y extender el alcance de su solución.
- Si bien es cierto la institución cuenta con un diplomado en metodología activa ISIL, este fue elaborado antes de la pandemia y no consideraba la educación remota que fue implantada a partir de la cuarentena. Por lo tanto, se sugiere realizar las acciones propuestas en el plan comunicacional, ya que estas se diferencian al haber sido elaboradas a partir de las necesidades recogidas por docentes y estudiantes que han experimentado la modalidad remota/virtual por casi dos años.

VI. Fuentes de información

Aliste, C. Modelo de comunicación para la educación a distancia. (2007). (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4126/caf1de2.pdf>

Ángel, M. La comunicación como vehículo de la emoción en la educación virtual. (2005). En *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 16, septiembre-diciembre. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194220418011>

Bautista, Y., Zúñiga M. (2021). La práctica docente mediada por las tecnologías de la información y comunicación. Retos y experiencias en educación básica. En *Revista Conrado*, 17(79), 81-88. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n79/1990-8644-rc-17-79-81.pdf>

Benítez, A., Chávez, T., Ogando, A., Vergara, A. (2021). Motivación personal y autogestión del aprendizaje en estudiantes, como resultado de la transición a cursos en línea durante la pandemia COVID-19. En *Nova Scientia, Revista de Investigación de la Universidad de La Salle Bajío*, Vol. 13, 2021. Special Issue: COVID-19. Recuperado de <http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/2739/1039>

Canales, W. (2021). La educación y el aprendizaje en tiempos de crisis por la pandemia Covid-19. (Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65261>

Chamizo, R., Fernández, M., Sánchez, R. (2021). Universidad y pandemia: la comunicación en la educación a distancia. En *Revista Internacional de Comunicación*, N0. 52 (2021) | 156 - 174. Recuperado de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/107668/AMBITO_52_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada, E., Gallegos, N., Huaypar, K., Mamani, H. (2020). Actitud de los estudiantes universitarios frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia de COVID-19 En *Revista Brasileira de Educação do Campo*, 5, e10237. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/40453/1/10237-Texto%20do%20artigo-47506-1-10-20200908.pdf>

Flórez, D. [Católica del Norte]. (2020, 03 de abril). Estrategias de Comunicación en la Enseñanza Virtual [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FIA9VpPF0p0>

Flores, P., Sánchez Waipan, R. (2012). Estrategias comunicacionales para favorecer la interacción en el aula virtual. *Virtualidad, Educación Y Ciencia*, 3(5), (pp. 28–52). Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/3011>

Gutiérrez, C., Rodríguez, S., Salmerón, H. Metodologías que optimizan la comunicación en entornos de aprendizaje virtual. (2009). En *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, N0 34, 163-171. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3167028>

Jiménez, J. Elementos de la comunicación y el aprendizaje en la educación virtual. (2011). En *CONTACTOS, REVISTA DE EDUCACIÓN EN CIENCIAS E INGENIERÍA*, núm. 79, 23–30. Recuperado de <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/anterior/n79ne/evaluacion.pdf>

Martínez, J. Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. (2020). En *Educación y Humanismo*, Vol. 22 Núm. 39 (2020): Julio-Diciembre. Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/4114>

Pérez, M. La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. (2009). En *Apertura*, vol. 1, núm. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/688/68820815003.pdf>

Sánchez, J. (2021). Uso de recursos virtuales en la enseñanza-aprendizaje en época de pandemia. (Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57684>

VII: ANEXOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
General	General	General	Variable 1: Estrategia comunicacional	Entorno virtual	Enfoque: Mixto Alcance: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Instrumentos: Encuestas y Entrevistas
¿Cómo optimizar la comunicación docente-alumno para maximizar la experiencia de aprendizaje de las clases virtuales?	Diseñar y proponer una estrategia comunicacional que permita optimizar la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual del instituto ISIL.	El diseño y propuesta de una estrategia comunicacional optimizará la experiencia de aprendizaje en el entorno virtual, en el instituto ISIL.	Variable 2: Optimización de la experiencia y calidad de aprendizaje	Entorno virtual	
Específicos	Específicos	Específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	
	Identificar los principales factores que facilitan la optimización de la comunicación docente-alumno en las clases virtuales en ISIL.	La estrategia comunicacional identificará los factores que optimizan la conexión docente - alumno en el entorno de enseñanza virtual.	Estrategia comunicacional / Conexión docente - alumno	Factores	
	Examinar la eficiencia de los diferentes canales de comunicación empleados en la interacción docente-alumno.	La estrategia comunicacional potenciará la motivación y compromiso del alumno con el curso, y por ende, su calidad de aprendizaje en el entorno virtual.	Estrategia comunicacional / Motivación y compromiso del alumno	Calidad de aprendizaje	
	Valorar el lenguaje del docente como elemento de motivación y afecto para el alumno.	La estrategia comunicacional favorecerá la interacción y participación del estudiante en el entorno virtual, a partir del lenguaje y herramientas didácticas que el docente maneje.	Estrategia comunicacional / interacción y participación del estudiante	Lenguaje y herramientas didácticas	
	Analizar el uso de la plataforma educativa empleada, para detectar sus ventajas y desventajas en la enseñanza virtual.				
	Elaborar una estrategia de comunicación centrada en incentivar la motivación del estudiante por el aprendizaje.				

Tabla 2. Matriz de consistencia.

DISEÑO Y PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL ENTORNO VIRTUAL, EN EL INSTITUTO ISIL. AÑO 2020-21.



Alumno	1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que encuentras en la modalidad remota o virtual?	2. ¿Cuáles son las razones que más te desmotivan en relación a la educación remota o virtual y por qué?	3. ¿Cuáles son las acciones o métodos del profesor que más te motivan a participar en clase y por qué?	4. ¿De qué manera crees que el lenguaje del profesor (formal, informal, amable, serio, etc) influye en el interés de los alumnos por la clase?	5. ¿Qué opinión tienes sobre la plataforma Blackboard?
1 Paloma Salazar	Ventajas: - Flexibilidad con el tiempo para estudiar cuando quiera Desventajas: - Alumnos que se confían y no entran a clase, se pierden de actividades, etc	- Trabajos en grupo en donde compañeros no responden - Cuando las clases son muy monótonas y no hacen actividades ni ponen casos - Si no conozco a nadie, prefiero que el profesor haga los grupos	- Cuando el profesor pide ejemplos, que contemos experiencias - Cuando hacen grupos para conocer a más gente - Me gustan los trabajos que requiere creatividad, como crear una empresa y el logo	- Un profesor moderno y que empatiza con alumnos hará que presten más atención - Profesores que conecten y que no solamente hablen su clase	- Es muy buena pero a veces se cuelga por problemas de conexión
2 Jofre Olazabal	Ventajas: - Ahorro de tiempo y dinero - Puedes estudiar incluso desde el extranjero Desventajas: - El alumno se distrae y puede estar haciendo otra cosa - Los trabajos grupales se hacen tediosos cuando no conoces a la gente	- Los talleres prácticos (por ejemplo Premiere) no tienen explicaciones personalizadas	- Herramientas interactivas como Kahoot, que también sirven para el feedback - Incentivo del diálogo, para que sea como un espacio de conversación	- Si es coloquial, ameno, influye a que la clase fluya de manera natural - Me parece que los más jóvenes y alegres hacen que los alumnos no se duerman - Una clase seria no va a generar atención de los alumnos	- Es normal, nada fuera de lo común, pero con funcionalidad adecuada - Debería implementar un chat con el consejero - Debería permitir la descarga directa de programas (PS)
3 Sebastian Mendocilla	Ventajas: - Comodidad del tiempo y de tenerla en casa - Funciona mejor para cursos teóricos - Versatilidad para hacer otras cosas o conectarse desde cualquier dispositivo Desventajas: - Temas de conexión - La adaptación de cursos prácticos	- La frialdad de no estar allí con la gente - Las clases pueden ser frías y eso provoque revisarlas después	- La comunicación es vital, debe ser un ida y vuelta con el alumno - Usar herramientas tecnológicas como Kahoot, Quizizz, etc para que no parezca solo un tutorial	- Apuesto por una comunicación más directa y menos jarrárica - Horizontal, manteniendo el respeto - Si la comunicación es efectiva habrá mejores resultados - Lenguaje sencillo y no formal	- BB es muy buena - Podría mejorar en temas como quitarle un poco de burocracia - La conexión afecta a la calidad de lo compartido - Cumple bien las necesidades
4 Valeria Nicho	Ventajas: - Más sencillo trabajar y estudiar - Flexibilidad para estudiar y elegir horarios Desventajas: - Problemas de conexión y de plataformas	- Soy kinestésica y aprendo más en presencial que por una pantalla - Resuelvo más dudas en el presencial - Los trabajos grupales se hacen difíciles de coordinar y hacer	- Profesores dinámicos: En un curso práctico el profesor trabaja en un documento compartido, todos avanzan con él (Aprende haciendo) - Que generen debate para compartir opiniones, experiencias, etc.	- Me gusta el trato informal pero solo si hay confianza y respeto de por medio, eso incentiva a conversar - Los formales o que leen son muy difíciles de seguir - Prefiero los profesores interactivos y que bromean	- BB es muy buena y sus herramientas cumplen la función - Solo he tenido problemas subiendo un trabajo desde el celular, nunca se subió
5 Katherine Duffoo	Ventajas: - Tienes grabaciones y material de apoyo para exámenes y trabajos - Mayor flexibilidad para llevar cursos Desventajas: - No conocer bien a los compañeros dificulta los trabajos - Coordinar los horarios	- No me gustan los trabajos en clase porque son aleatorios y nos sabes cómo trabajan o no están y eso hace que sea más difícil trabajar	- Dinámicas interactivas como Kahoot, Dashboard ayuda a que sea más dinámico. - Los sondeos también ayudan	- Debe haber confianza y cercanía con el profesor, pero manteniendo siempre una línea, eso ayuda a sentirnos más interesados - Los profes que son más jóvenes suelen ser más divertidos - Los que hablan lento son aburridos.	- No he tenido problemas - Las herramientas son bastante funcionales - Probablemente tenga puntos de mejora pero no se me ocurren
6 Adriana Musso	Ventajas: * No te distraes tan fácilmente, a diferencia de la modalidad presencial. * Reunirte inmediatamente después de clase (video conferencia) Desventajas: * Comunicación del profesor (tono de voz) * Algunos no activan su cámara. * Algunos cumplen como la funcionalidad de Blackboard, no se sentía al docente a cargo. * La modalidad es buena si la sabes aprovechar, si el docente te motiva.	* Calidad de docentes. Algunos no cuidaban el material que proporcionaban. * Profesores automatizados, algunos nerviosos. * Algunos docentes emplean una comunicación agresiva. * En algunos casos solo cumplían su trabajo. * Manejo no muy bueno de la plataforma.	* Que los docentes prendan su cámara. * Que muestren interés por el alumno. * Docentes sociales y amables. Conversan con el alumno.	* Influye mucho. Un profesor parecía un programa de computadora, su entonación. * Si no tienes matices en la voz, no conectas con el alumno, no entras en su corazón y la confianza suficiente. * Profesor autoritario, confrontación con los alumnos.	* Es buena. No es tan amigable. * Cumple su función de manera eficiente. * Hacerla más dinámica, simular un campus virtual, la posibilidad de poder interactuar, gamificación, realidad virtual. * Incluir otras funciones para interactividad, tener acceso a programas.
7 Alexandra Vásquez	Ventajas: - Te permite trabajar y estudiar, es más fácil porque evitas los traslados. - Te permite llevar más cursos, ya que no hay cruces entre sedes. Desventajas: - No hay mucha interacción. - Muchos docentes no prenden la cámara, no hacen dinámicas. - No hay buena conexión en los trabajos grupales.	* No me he sentido desmotivada. * Me gustaría que esta modalidad se quedé. Tener una fusión entre modalidad presencial y remota.	* Cuando hacen juegos y dinámicas. (Kahoot) * Profesores otorgan puntos extra. * Esto te motiva a repasar los temas de la clase anterior.	* Pienso que si es muy formal (serio) no conecta con los alumnos, no les da la confianza suficiente. * El lenguaje es clave para la interacción y motivación de los estudiantes. * La clase se hace larga cuando el profesor solo lee las dispositivas.	* La foto no se muestra en el perfil, lo he intentado varias veces. * A veces la conexión falla.
8 Enrique Rojas	Ventajas: - Te permite trabajar y estudiar, es más fácil porque evitas los traslados. - Te permite llevar más cursos, ya que no hay cruces entre sedes. Desventajas: - No hay mucha interacción. - Muchos docentes no prenden la cámara, no hacen dinámicas. - No hay buena conexión en los trabajos grupales.	* Estar en el mismo lugar siempre. * El encierro, estar entre cuatro paredes.	* Profesores que hacen juegos, dinámicas, y otorgan puntos extra. * Desmotivan los docentes que solo leen las PPTs, son fríos.	* Influye bastante. Cuando el profesor habla seriamente no motiva. * El lenguaje es clave para la interacción y motivación de los estudiantes. * La clase se hace larga cuando el profesor solo lee las dispositivas.	* Es la mejor plataforma de educación, es muy completa. * Es mejor que canvas.
9 Natalia Landauero	Ventajas: * Llevar cursos en diferentes horarios sin necesidad de trasladarse entre sedes. * Tienes todo a la mano. Desventajas: * Soporte técnico. No tenemos los programas que algunos cursos requieren. * Hay un poco de vergüenza de participar en clase, al saber que todo queda grabado. * Algunos profesores no manejan la plataforma óptimamente.	* El profesor no dispone de tiempo o no conoce bien las herramientas a su disposición. * Las consultas no se responden de manera efectiva por el correo, sobre todo consultas técnicas.	* La motivación del profesor. * Mostrar videos en clase. * Cuando notas que el profesor ama su trabajo, eso lo percibes. * Enseñarnos a amar lo que hacemos.	* Influye bastante. Cuando un profesor usa un lenguaje muy técnico puede haber desconexión con el alumno. * Puede encontrar una manera (lenguaje) que pueda llegar a todos. * Dos profesores hicieron que me gustara los cursos, en los cuales inicialmente no tenía mucho interés.	* Es mejor que zoom * Me parece muy buena
10 Samantha Zavala	* Ahorro de tiempo. No hay traslados. * La clase queda grabada. Esto es bueno para cursos con contenido técnico (Diseño Web, Diseño Gráfico) donde se requiere revisar nuevamente la información. * Emotividad de los profesores afectada por la pandemia. Contraste de mi experiencia con ellos en presencialidad y luego en remota.	* Necesito estar presente en el aula física. * A veces me disperso, me distraigo. * Mayor concentración en la presencial.	* El timbre de voz del profesor. * Uso de aplicaciones: kahoot, quizizz, etc. * Aprender de manera divertida. * Gamificación, usar juegos en la clase.	* Lenguaje cercano, puede ser formal, pero debe ser amable. * Que te llamen por tu nombre. * Los profesores de competencias blandas tienen un perfil más amable, cercano. * Sería bueno que los profesores de cursos de carrera sean como los de habilidades blandas. * Noto mayor participación de los alumnos en los cursos de habilidades blandas, por la confianza que genera el profesor. * La energía que proyecta el profesor genera confianza y participación.	* Es buena comparada con zoom. * Tener las grabaciones de clase. * A veces en las noches se ponía lenta.

Tabla 3. Respuestas de las entrevistas a alumnos.

DISEÑO Y PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL ENTORNO VIRTUAL, EN EL INSTITUTO ISIL. AÑO 2020-21.



Docente	1. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades a las que te has enfrentado en la educación a distancia durante la pandemia?	2. ¿Qué acciones y/o métodos tuyos han tenido un mayor impacto positivo en la participación y motivación de tus alumnos?	3. ¿Por qué crees que un gran porcentaje de alumnos no suele participar activamente en las clases remotas?	4. ¿Cuál es tu percepción sobre la autogestión del alumno de su aprendizaje en la modalidad remota y/o virtual?	5. ¿Qué opinión tienes sobre la plataforma Blackboard?
1 Medallith Luquifios	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar curso presencial a virtual - Crear un híbrido entre las modalidades - Problemas de conectividad y plataformas - Falta de motivación por coyuntura 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje más apropiado para ellos para que entiendan el contenido - Usar cosas reales y cercanos a su profesión - No quedarse solo con lo de la ppt, les grabo videos - Uso cámara y pido pero no obligo 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene que ver con la personalidad - Hacen varias cosas a la vez - La clase y el estilo del profe debe ser atractivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Depende de la responsabilidad del alumno - Pasión por la carrera - Priorización de cosas 	<ul style="list-style-type: none"> - Es intuitivo y fácil de conexión - Tiene algunas limitaciones como rastrean cantidad de alumnos que leyeron el documento - Colaborate es mejor en videollamadas que otras apps como Zoom - Las salas grupales son útiles pero podrían mejorar
2 César Buelot	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción limitada (técnicos y formatos) - No hay interacción directa, por lo tanto faltaba retroalimentación - Tuve que crear espacio de conversación 	<ul style="list-style-type: none"> - Evito recurrir mucho a lo tecnológico - Creo un espacio educativo productivo - Aprendizajes a través de la reflexión (ejemplos, casos y lenguaje propio) - Trato horizontal con alumnos - No limitarse al ppt, salíse del guion y darle originalidad a la clase - Romper la barrera con la confianza - Hay que reinventarse, por ejemplo, usar recursos teatrales - Me disfrazo y personifico personajes para romper la 4ta pared - Salíse del esquema - Hacerle seguimiento a los alumnos por redes sociales, WA, FB, IG, etc 	<ul style="list-style-type: none"> - Zona de confort del alumno - La Edu. a distancia es más cómoda y se confían de que tienen todo el material a la mano - Falta de madurez y responsabilidad - No le sacan provecho a las herramientas por su inmadurez - Crean viendo las grabaciones o el material es suficiente - Se retiran y luego eligen profes menos exigentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Mucho desdén (creen que porque pagan el servicio, tiene que ser altamente flexible) - Hay más irresponsables que antes (menos control) - 4 de cada 10 son irresponsables 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena plataforma pero necesita condiciones muy favorables de conexión - Teams es el triple de peor - Es completa, versátil, buena y hasta como repositorio - Debería estar alineada con isilnet, por ejemplo para subir notas - BB es cumplidora y bastante útil pero podría mejorar - No hay un canal de Feedback de los profes para implementar mejoras - Por ejemplo, cuando un alumno se retira no te avisa en BB - Canal para sugerir cambios y consideraciones - Necesita un muro tipo FB y un chat interno, para responder directamente y fluido
3 Celso Velarde	<ul style="list-style-type: none"> - Alumnos son nativos digitales pero no le sacan el provecho a las herramientas - Mucha falta de responsabilidad y planificación - Alumno no aprovecha, se frustra y culpa al profesor y al curso 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la jerarquía y tener un trato horizontal (que me llamen por mi nombre) - Fomentar la participación libre, sin prejuicios. Toda opinión es válida - Trato cercano pero manteniendo el respeto - Revisar tik tok, ver las tendencias, la moda, memes, para saber comunicarme con ellos - Centrarse todo en el alumno como protagonista, tener un trato cercano y humano y conectar con él, ya que la clase compete contra Youtube y muchas otras cosas más 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de madurez y responsabilidad - No le sacan provecho a las herramientas por su inmadurez - Crean viendo las grabaciones o el material es suficiente - Se retiran y luego eligen profes menos exigentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Viene de la responsabilidad y madurez - Eso debería venir desde el colegio, en un entorno profesional no debería supervisar el profesor 	<ul style="list-style-type: none"> - BB es cumplidora y bastante útil pero podría mejorar - No hay un canal de Feedback de los profes para implementar mejoras - Por ejemplo, cuando un alumno se retira no te avisa en BB - Canal para sugerir cambios y consideraciones - Necesita un muro tipo FB y un chat interno, para responder directamente y fluido
4 Marco Antonio Pareja	<ul style="list-style-type: none"> - Perderme de la comunicación no verbal es fuerte (alumnos no usan cámara) - La pérdida de la participación se ha potenciado (el 20-25% aprox participa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la jerarquía y tener un trato horizontal (que me llamen por mi nombre) - Fomentar la participación libre, sin prejuicios. Toda opinión es válida - Trato cercano pero manteniendo el respeto - Revisar tik tok, ver las tendencias, la moda, memes, para saber comunicarme con ellos - Centrarse todo en el alumno como protagonista, tener un trato cercano y humano y conectar con él, ya que la clase compete contra Youtube y muchas otras cosas más 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de madurez y responsabilidad - No le sacan provecho a las herramientas por su inmadurez - Crean viendo las grabaciones o el material es suficiente - Se retiran y luego eligen profes menos exigentes 	<ul style="list-style-type: none"> - El factor determinante es la disciplina y el compromiso - Alguien de 18 años está a otro ritmo de vida y la modalidad exige compromiso - En virtual te pierdes de toda la experiencia que representa el presencial - El profe tiene que brindar una experiencia virtual distinta para que el alumno se conecte a verla en vez de la grabación 	<ul style="list-style-type: none"> - En el 2021 ha mejorado, BB está más estable - No es tan cómoda para abrir cámara. - En zoom todos abren cámara y se ve el ppt - BB ha mejorado con los formatos de textos, emojis, se asemeja más a la comunicación cotidiana - Puede mejorar sus aspecto visual, agregar stickers
5 Luiji Gambarini	<ul style="list-style-type: none"> - No ver a los alumnos, se pierde mucha información que sirve como feedback - En presencial busco las miradas, gestos, contacto, etc. En virtual ni prenden cámaras 	<ul style="list-style-type: none"> - No limitarse a solo la ppt, hacerlo más agradable visualmente, usar videos impactantes - Herramientas interactivas como Mentimeter y Kahoot - Usar sondeos, Jamboard, ruletas - Dar puntos extra a los que salgan mejor en los juegos - Poner música al inicio de clase 	<ul style="list-style-type: none"> - Es un tema de supervisión, pueden hacer más cosas a la vez - Algunos trabajan o hacen otras cosas a la vez 	<ul style="list-style-type: none"> - Funciona bien con unos y mal con otros - Promover el premio y no el castigo - Hay menos supervisión y presión y por eso el alumno puede priorizar otras cosas - Falta un seguimiento más cercano, por ejemplo, contar con un tutor o asistente que te persiga - Trato de comunicar seguidamente y explicar todos los puntos de las evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Zoom es la que más uso - BB es buena para los trabajos, notas, mensajería, pero las videollamadas, grupos y encuestas es solo amigable y nada más - El audio es malo en BB, se escucha todo, tampoco me deja poner fondos - BB ha tenido muy pocas actualizaciones, aún así es más ordenada que otras - No está asociada a ISILnet, que se ve vieja y poco amigable - Falta que mejore las videollamadas para que sea más interactivo
6 Guadalupe Vivanco	<ul style="list-style-type: none"> - Los docentes estamos acostumbrados al contacto. - Genero ansiedad - La conectividad. Cuestiones técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas escénicas: narrativa oral, actuación, performance. - Gamificación: Kahoot, Genially. - Ritmo de sesión - Aprendizaje TIC - Iniciativa y autopercepción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Están inclinados a la multitarea. - Los chicos están haciendo una o varias cosas a la vez. - Alumnos que trabajan y estudian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de responsabilidad de cada estudiante. - Refuerzo del docente. Feedback oportuno. - Refuerzo positivo. Uso de emoticones, stickers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Me gusta porque es mi zona de confort. - Inestabilidad cuando se activan varias cámaras. - Una buena plataforma.
7 Alicia Fonseca	<ul style="list-style-type: none"> - Reto, repensar el curso, adaptarlo. (Fotografía). - Era como enseñar un curso nuevo. - Mientras dictaba iba reformulando contenido (primer ciclo de pandemia). - Al volver a la presencialidad, tomar algunas cosas que se han implementado en esta modalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Al inicio de clase, feedback sobre el trabajo de la semana. - Genera participación en el aula. - Apoyo de otras herramientas: whatsapp, Instagram, para ver las fotos y comentarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Por la cantidad de alumnos inscritos en el curso. - Están realizando otras actividades en paralelo, están trabajando mientras asisten a clase. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los de primer ciclo los veo más organizados, la motivación es más alta. - Darles pautas claras (agenda) para que puedan autogestionar su aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil de usar. A veces el soporte técnico no es rápido. - Algunas veces ha tenido fallos.
8 Julius Silva	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación al cambio. Buscar alternativas para adaptarse al nuevo contexto. - Temas socio-emocionales: pérdidas, duelo, contagios. - Adaptación a la tecnología. - Dificultad de tener a todos los estudiantes con cámara. - Acceso tecnológico de los alumnos. - Alumnos con otras responsabilidades en casa. Carga laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Constructivismo social (Vygotsky) - Desarrollo de habilidades blandas. - Crear espacios colaborativos. Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias pedagógicas. - Motivación del estudiante. - Como lo que sucede en el curso, motiva al alumno. - "vender" el curso, para que el alumno lo aplique en su vida. - Como lograr cautivar al estudiante. - Tener en cuenta el proceso de cada alumno. - Saber balancear el tipo de preguntas que se hacen para incentivar la participación en el aula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos necesitan una guía del estudiante - Pedir algo que el estudiante no ha aprendido a hacer - Vincular los trabajos audiovisuales. - Explorar la realidad de los alumnos. - Vincular lo que los estudiantes conocen. - Aprendizaje, entretenido, motivador, retador. - Reto de hacer propio el aprendizaje. - Alumnos que buscan el conocimiento por su cuenta, por motivación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una buena plataforma que facilita mucho al docente. - Integrar otros elementos: aplicaciones lúdicas para el aprendizaje. - Brindar métricas al profesor sobre la interacción – conectividad del alumno con el curso.
9 Cristian Avila	<ul style="list-style-type: none"> - Saber cómo los alumnos acceden a clases. - Empatía con los alumnos. Tolerancia. - Considerar la situación, el contexto, donde se están conectando. Algunos fuera de casa. - Los alumnos se frustran al no tener los recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Repaso previo de manera lúdica. Gamificación. - Uso de aplicaciones: quizzi - Generar un ambiente cálido. Usar el humor. - Preguntarles por su estado de ánimo. Conversar. - Descubrir el emprendimiento de algunos alumnos. - Neurociencia. El docente debe tener en cuenta la variable emoción. - Considerar la naturaleza del curso. - El uso de la música, los alumnos reaccionan bien a este estímulo. - Considerar que los padres están presentes también. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alumnos realizan actividades paralelas, están en el trabajo. - Dispersión en trabajos grupales. 	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno revisa las grabaciones de clase. - Cuando el docente detalla las instrucciones de la actividad, los alumnos la realizan bien. - La motivación del alumno alimenta la del profesor y viceversa, la respuesta del alumno motiva al docente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bastante práctica. Buenos recursos para los alumnos y docentes. - No he tenido mala experiencia con ella. - He hecho un buen uso de las herramientas. - Primera clase, hago un tour por la plataforma, para que ellos la conozcan.
10 Arturo Calderón	<ul style="list-style-type: none"> - Tema personal. Al inicio de la pandemia, alumnos y familiares contagiados. - Ser más flexible con los plazos de entrega. - Tema político (marchas juveniles). - Afecto la emoción, necesidad del alumno de expresarse, de soltar, de ser escuchados. - Senti la obligación de dárles un espacio para manifestarse sobre lo que estaba pasando. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptarse a la nueva realidad. - Replantear cuantas y que actividades les dejamos. - Motivarlos a asistir, a participar. - Hacer dinámicas que otorguen puntos adicionales. - Uso del whatsapp. Participación bonita y respetuosa, relación distinta a la de la clase. Establecer reglas de conducta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clases a las 7 a.m., creo que los alumnos se conectan desde sus camas. - Múltiples actividades. No participan porque están haciendo otras cosas a la vez. - Llevan cursos a la vez que realizan otras actividades, se han dado cuenta que esta modalidad se los permite. En algunos casos se percatan que hay cursos donde no pueden hacer esto, porque la exigencia es diferente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ahora tienen más en sus manos la gestión de su aprendizaje. Siempre ha sido así, pero ahora es más evidente. - Son responsables de su organización y desorganización. - Hábitos de estudios (presencia y ausencia). 	<ul style="list-style-type: none"> - Me gusta. Ha mejorado bastante en relación a cinco años atrás. - Buena y práctica. - Grabaciones de las clases, buena herramienta. - La plataforma es más completa que otras. Ya nos acostumbramos a ella.

Tabla 4. Respuestas de las entrevistas a docentes.

ENCUESTAS ALUMNOS				
Comunicación	Interacción	Motivación	Plataforma	Competencias
- Invertir mayor tiempo en el seguimiento y la comunicación a través de la mensajería y correo electrónico, y también en el whatsapp (este último es opcional, depende de las preferencias del profesor). - Las otras herramientas (foro de debate, videos, aplicaciones) podrían reforzarse en su uso.	- Activar la cámara en todas las clases, en la medida de que sea posible.	Saludar a cada alumno presente por su nombre, la plataforma ayuda al proporcionar los nombres. Responder a cada comentario en el chat, mencionando el nombre del participante Agradecer por comentarios, información compartida, mencionando el nombre del participante	Recomendar el uso de Internet con cable antes que Wifi. Recomendar el uso de CPU o laptop antes que tablet o celular. Mejorar el plan de internet de la casa.	No tratar de simular la clase presencial en la modalidad remota (docente)
	- Realizar una ronda de presentación en la primera clase, en donde cada alumno se presenta, dice a qué se dedica y cuáles son sus gustos e intereses. - Otra alternativa es utilizar el foro de debates para la presentación de cada uno - Estar atento a las tendencias, memes, modas, etc.	- Preguntar por el estado de ánimo a los alumnos. Considerar utilizar sondeos o alguna plataforma como Quizizz para la pregunta. - Utilizar la información obtenida para aplicarlo en algunos ejemplos en clase, trabajos, dinámicas, etc. - Preguntar en la clase si les gusta determinada serie, película, producto, artista, etc. (puede ser también por sondeo) y comentar al respecto (buscando la manera de relacionarlo con el contenido de la clase)		
	- El uso de la cámara (alumno) no debe ser obligatorio, sin embargo, es recomendable fomentar el uso de la cámara para determinadas situaciones. Por ejemplo, alguna exposición, participación oral, actividades por puntos extra.	- Utilizar aplicaciones interactivas para actividades en clase (o también asincrónico) - Dosisificar el uso de estas herramientas (no es recomendable utilizarlas todas las clases, ni tampoco que duren mucho tiempo)		
	- No obligar el uso del micrófono - Promover el uso del micrófono para generar más debate e intercambio de opinión entre los alumnos y el profesor. - Quizás ofrecer algún incentivo para su uso (puntos extra), de manera lúdica (juego o dinámica).			
	- Realizar actividades en clase - Utilizar aplicaciones y juegos para las dinámicas - Alternar con las actividades, algunas clases pueden ser al inicio, otras a la mitad, pero evitar realizarlas al final porque los alumnos podrían salirse o se podría pasar la hora de clase. - Debería haber una reflexión al final de la dinámica			
	Utilizar más la cámara y el micrófono, así sea de a pocos, para generar una costumbre. (alumno) Participar en las dinámicas en clase. En las salas de grupos, usar el micrófono para generar conversación con los compañeros (animarse a usar la cámara también).			

Tabla 5. Análisis de las encuestas a alumnos según los ejes temáticos.

ENCUESTAS DOCENTES				
Comunicación	Interacción	Motivación	Plataforma	Competencias
Tener empatía con el alumno Ofrecer ayuda con su consejo	Crear algún perfil de docente en IG o FB para una comunicación más directa y cercana con el alumno. Sugerir el uso de Whatsapp para una comunicación más directa y fluida con el alumno.	Promover la participación a través de incentivos, actividades interactivas, generar espacio de conversación, etc.		Debido a que los plazos de exámenes tienen mayor duración y flexibilidad que en la presencialidad, es recomendable diseñar evaluaciones de casos, proyectos y trabajos antes que cuestionarios y preguntas cortas.
Siempre brindar feedback personalizado. En caso de usar plantillas para los mensajes, siempre poner el nombre del alumno y algunos mensajes adicionales donde se especifique algo sobre los ejemplos, casos, respuestas que haya dado el alumno. No hacer únicamente feedback masivo, por anuncios o mensajería interna, ya que genera confusión en el estudiante. El feedback general puede hacerse en el aula, siempre para reforzar el feedback individual.	Incrementar el uso de las aplicaciones para dinámicas en clase y actividades asincrónicas. Usar más de 1 para generar diferentes experiencias en los alumnos.			Complementar las herramientas de Blackboard con otras aplicaciones. Realizar un comunicado de mejoras. Actualizar las herramientas.
	Kahoot y Mentimeter son las 2 aplicaciones más recomendables Sin embargo, seguir experimentando con otras aplicaciones para generar sorpresa en los alumnos y no caer en la rutina			

Tabla 6. Análisis de las encuestas a docentes según los ejes temáticos.

Comunicación	Interacción	Motivación	Plataforma	Competencias
- Lenguaje moderno y cercano hace que conecte con el alumno - Incentivo del diálogo, para que sea como un espacio de conversación Si el lenguaje del profesor es coloquial, ameno, influye en mantener la atención de los alumnos.	- Realizar actividades en clase, exponer casos y evitar la monotonía - Que el profesor pida opiniones, experiencias - Salas de grupos para conocer a gente, como objetivo. - Dinámicas para conocer gente - Dar opción de elegir grupos	- Flexibilidad de los cursos, tiempo y espacio - Considerar diseñar proyectos prácticos como tareas, en donde hay que aplicar el conocimiento - Ahorro de tiempo y dinero - Flexibilidad para estudiar desde otras partes del país y del mundo.		- Que el profesor sea empático Hay determinados cursos que requieren un tiempo adicional al asignado para la clase. Clases de repaso. Vídeos de repaso.
- Los profesores formales o que solo leen son muy difíciles de seguir	- Usar herramientas tecnológicas como Kahoot, Quizizz, etc para que no parezca solo un tutorial - Horizontal, manteniendo el respeto - Lenguaje sencillo y no formal - Soy kinestésica y aprendo más en presencial que por una pantalla - Resuelvo más dudas en el presencial - Prefiero los profesores interactivos y que bromean	- Funciona mejor para cursos teóricos - Versatilidad para hacer otras cosas o conectarse desde cualquier dispositivo - Las clases pueden ser frías y eso provoca que revisárlas después - Me gusta el trato informal pero solo si hay confianza y respeto de por medio, eso incentiva a conversar	- La conexión afecta a la calidad de lo compartido	Profesores dinámicos: En un curso práctico el profesor trabaja en un documento compartido, todos avanzan con él (Aprende haciendo)
- Los que hablan lento son aburridos. - Los profes que son más jóvenes suelen ser más divertidos	- No me gustan los trabajos en clase porque son aleatorios y no sabes cómo trabajan o no están conectados y eso hace que sea más difícil. - Dinámicas interactivas como Kahoot, Dashboard ayuda a que sea más dinámico. - Los sondeos también ayudan	- Tienes grabaciones y material de apoyo para exámenes y trabajos - Mayor flexibilidad para llevar cursos	- Las herramientas son bastante funcionales	
* El lenguaje del profesor influye mucho en su conexión con el alumno. * Si no tienes matices en la voz, no conectas con el alumno, no entras en su corazón y mente.	* Muchos docentes no activan su cámara. * Algunos cumplen como la funcionalidad de Blackboard, no se sentía al docente a cargo. * Profesor autoritario, confrontación con los alumnos.	Reunirte inmediatamente después de clase (vídeo conferencia) * La modalidad es buena si la sabes aprovechar, si el docente te motiva. * Los docentes que abren su cámara. * Docentes sociales y amables. Conversan con el alumno	* Hacerla más dinámica, simular un campus virtual, la posibilidad de poder interactuar, gamificación, realidad virtual. * Incluir otras funciones para interactividad, tener acceso a programas.	
* Pienso que si es muy formal (serio) no conecta con los alumnos, no les da la confianza suficiente.	* Hay más cercanía en la presencialidad. * No puedo buscar al profesor fuera del horario de clase, a diferencia de la presencialidad. * Me gusta que el profesor pregunte como está el alumno, cuáles son sus intereses.	* Puedo hacer varias cosas a la vez. * No necesito trasladarme. Vivo lejos de las sedes. * Me gustaría que esta modalidad se quedé. Tener una fusión entre modalidad presencial y remota. * Profesores hacen juegos y dinámicas. (Kahoot), y otorgan puntos extra.	* A veces la conexión falla.	
* El lenguaje es clave para la interacción y motivación de los estudiantes * La clase se hace larga cuando el profesor solo lee las diapositivas.	- Muchos docentes no prenden la cámara, no hacen dinámicas. - No hay buena conexión en los trabajos grupales.	- Te permite trabajar y estudiar, es más fácil porque evitas los traslados. - Te permite llevar más cursos, ya que no hay cruces entre sedes. * Profesores que hacen juegos, dinámicas, y otorgan puntos extra.	* Es mejor que canvas.	
Cuando un profesor usa un lenguaje muy técnico puede haber desconexión con el alumno.	* Las consultas no se responden de manera efectiva por el correo, sobre todo consultas técnicas.	* Llevar cursos en diferentes horarios sin necesidad de trasladarse entre sedes. * Tienes todo a la mano. * Cuando notas que el profesor ama su trabajo, eso lo percibes. * Enseñarnos a amar lo que hacemos.	* Es mejor que zoom	
* El timbre de voz del profesor es importante e influye en la sintonía con el alumno. * Lenguaje cercano, puede ser formal, pero debe ser amable.	* Emotividad de los profesores afectada por la pandemia. Contraste de mi experiencia con ellos en presencialidad y luego en remota. * Noto mayor participación de los alumnos en los cursos de habilidades blandas, por la confianza que genera el profesor. * La energía que proyecta el profesor genera confianza y participación.	* La clase quedó grabada. Esto es bueno para cursos con contenido técnico (Diseño Web, Diseño Gráfico) donde se requiere revisar nuevamente la información. * Mayor concentración en la presencial.	* Es buena comparada con zoom.	* Los profesores de competencias blandas tienen un perfil más amable, cercano. * Sería bueno que los profesores de cursos de carrera sean como los de habilidades blandas.

Tabla 7. Análisis de las entrevistas a alumnos según los ejes temáticos.

Comunicación	Interacción	Motivación	Plataforma	Competencias
Adaptar el lenguaje, hacerlo más cercano al alumno. Con el uso de casos relacionados a su carrera.	Sugerir a alumnos usar la cámara, pero no obligar	La clase y el estilo del profe debe ser atractivo		Complementar el contenido de la PPT de la sesión con material adicional (video).
Lenguaje y trato horizontal con el alumno, con confianza y respeto		Crear espacio de conversación (debate, intercambio de opiniones, experiencias, etc). No limitarse al ppt, salirse del guion y darle originalidad a la clase (para que el alumno entre)	- Debería estar alineada con isilnet, por ejemplo para subir notas - Asegurar una buena conexión de internet	Alumnos son nativos digitales pero no le sacan el provecho a las herramientas
Extender la comunicación con los alumnos, a otros medios como Facebook, Instagram, con un perfil de profesor.			- Debería ser como una red social académica, con muro, perfil y un chat interno fluido. Interacción entre profesores. - Contar con un canal para sugerir cambios	Reinventarse y aprovechar habilidades y recursos (él se disfraza y personifica)
Eliminar la jerarquía y tener un trato horizontal (que me llamen por mi nombre) Revisar tik tok, ver las tendencias, la moda, memes, para saber comunicarme con ellos		Fomentar la participación libre, sin prejuicios. Toda opinión es válida Centrar todo en el alumno como protagonista, tener un trato cercano y humano y conectar con él, ya que la clase compite contra Youtube y muchas otras cosas más Hay que brindar espacios seguros, que sientan confianza para responder. El profe tiene que brindar una experiencia virtual distinta para que el alumno se conecte a verla en vez de la grabación	- BB ha mejorado con los formatos de textos, emojis, se asemeja más a la comunicación cotidiana - Puede mejorar sus aspecto visual, agregar stickers	- El factor determinante es la disciplina y el compromiso - Alguien de 18 años está a otro ritmo de vida y la modalidad exige compromiso
Darles pautas claras (agenda) para que puedan autogestionar su aprendizaje.		Al inicio de clase, feedback sobre el trabajo de la semana, esto genera participación en el aula. Los de primer ciclo los veo más organizados, la motivación es más alta.		Mientras dictaba iba reformulando contenido (primer ciclo de pandemia). Al volver a la presencialidad, tomar algunas cosas que se han implementado en esta modalidad. Apoyo de otras herramientas: whatsapp, Instagram, para ver las fotos y comentarlas.
* Refuerzo positivo. Uso de emoticones, stickers.	Los docentes estamos acostumbrados al contacto. Kahoot, Genially	* Refuerzo del docente. Feedback oportuno.	Mejor en la activación de la cámara, para que la mayoría de estudiantes se activen.	Herramientas escénicas: narrativa oral, actuación, performance. Ritmo de sesión Aprendizaje TICS Iniciativa y autocapacitación * Técnicas de estudio (algunos las tienen, otros no) / alumnos
Incentivar la comunicación no verbal, a través del uso de la cámara y videos grabados. Trato de comunicar seguidamente y explicar todos los puntos de las evaluaciones.	Usar herramientas interactivas como Mentimeter y Kahoot Usar sondeos, Jamboard, ruletas	Poner música al inicio de la clase. Promover el premio y no el castigo	- No está asociada a ISILnet, que se ve vieja y poco amigable - BB ha tenido muy pocas actualizaciones, aún así es más ordenada que otras	No limitarse a solo la ppt, hacerlo más agradable visualmente, usar videos impactantes. Como lo que sucede en el curso, motiva al alumno. "Vender" el curso, para que el alumno lo aplique en su vida.
Temas socio-emocionales: pérdidas, duelo, contagios. Espacio de conversación.	Acceso tecnológico de los alumnos. Alumnos con otras responsabilidades en casa. Carga laboral.	* Como lo que sucede en el curso, motiva al alumno. Cautivar al alumno. * "Vender" el curso, para que el alumno lo aplique en su vida. * Los alumnos necesitan una guía del estudiante * Explorar la realidad de los alumnos. * Vincular lo que los estudiantes conocen.	* Integrar otros elementos: aplicaciones lúdicas para el aprendizaje. * Brindar métricas al profesor sobre la interacción - conectividad del alumno con el curso.	Adaptación al cambio. Buscar alternativas para adaptarse al nuevo contexto. * Tener en cuenta el proceso de cada alumno. * Saber balancear el tipo de preguntas que se hacen para incentivar la participación en el aula. * Desarrollo de habilidades blandas. (docentes - alumnos) * Crear y promover espacios colaborativos. Trabajo en equipo. * Explorar la realidad de los alumnos. * Vincular lo que los estudiantes conocen.
* Generar un ambiente cálido. Usar el humor.	* Preguntarles por su estado de ánimo. Conversar. Darles un espacio para manifestarse sobre algún tema que los esté inquietando. Escucharlos. * Hacer dinámicas que otorguen puntos adicionales.	* Repaso previo de manera lúdica. Gamificación. * Uso de música, los estudiantes responden bien al estímulo. * La motivación del alumno alimenta la del profesor y viceversa, la respuesta del alumno motiva al docente.	* Primera clase, hago un tour por la plataforma, para que ellos la conozcan.	* Considerar la situación, el contexto, donde se están conectando, algunos fuera de casa. Empatía. * Neurociencia. El docente debe tener en cuenta la variable emoción. * Dispersión en trabajos grupales.
* Uso del whatsapp. Participación bonita y respetuosa, relación distinta a la de la clase. Establecer reglas de conducta.			* La plataforma es más completa que otras.	* Ser más flexible con los plazos de entrega. * Replantear cuantas y que actividades les dejamos. * Hábitos de estudios (presencia y ausencia).

Tabla 8. Análisis de las entrevistas a docentes según los ejes temáticos.