



# Herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación en instituciones de educación superior con mediación virtual

*NIDIA ROCÍO RIVERA SALAMANCA<sup>1</sup>*

---

## Resumen

En la educación superior a distancia, con mediación virtual, existen herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación y aportan al desarrollo del proceso de aprendizaje. Mediante la experiencia, se describen los recursos que facilitan el flujo de información en el aula virtual. El análisis refleja la efectividad de los instrumentos: cómo aportan en la interacción docente-estudiante, el valor del diálogo, el rol del educador, su madurez pedagógica y la pertinencia de los canales comunicativos. En el proceso educativo se evidencia el protagonismo de la comunicación

---

1 Magister en Comunicación. Profesora, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. Contacto: [nidia.rivera@unad.edu.co](mailto:nidia.rivera@unad.edu.co)



como eje transversal, así como la importancia de conocer al estudiante y entender su entorno, para construir contenidos y realizar estrategias de aprendizaje que sean efectivas. Además de lo anterior, surgen otros recursos que responden a los adelantos tecnológicos, y que deben ser evaluados por las instituciones, para incluirlos en el sistema de comunicación de las aulas virtuales, y ahora, con el aislamiento, en las instituciones presenciales. Quien comparte las vivencias es directora de un curso transversal llamado Competencias Comunicativas, tomado por más de 6000 estudiantes por periodo.

**Palabras clave:** educación virtual, herramientas pedagógicas, educación.

## Relato o narrativa de la experiencia

### **Herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación en instituciones de educación superior con mediación virtual**

Los encuentros virtuales con el docente, el acceso a foros en cualquier momento y cualquier lugar, los procesos de aprendizaje contruidos en sólidas plataformas tecnológicas con interacción activa y las herramientas pedagógicas hacen parte de la realidad que viven quienes estudian en universidades de educación superior a distancia mediadas por la virtualidad. La presente experiencia se narra desde el aula virtual de un curso transversal de primera matrícula de la UNAD. Para iniciar, es importante



dar a conocer uno de los conceptos que de *educación virtual* tiene el Ministerio de educación Nacional (MEN):

Hace referencia a que no es necesario que el cuerpo, tiempo y espacio se conjuguen para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje. Sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el alumno es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo. (MEN 2020)

No obstante, ahora en la modalidad virtual, y gracias a la tecnología, los rostros de docentes y estudiantes hacen parte de las asesorías sincrónicas, que buscan el intercambio de ideas y la construcción del conocimiento.

El escenario donde todo cobra sentido está en la UNAD, que ofrece más de 80 programas entre tecnologías, pregrados, diplomados y maestrías. El número de cursos propuestos casi alcanza los 2000. Tiene presencia en todos los departamentos del país y cuenta una sede en Florida, Estados Unidos. El número de estudiantes matriculados en la UNAD supera los 100 000, gracias a lo cual es una de las instituciones universitarias con más estudiantes en el país.

Para entrar en acción, el curso al que se hace referencia lleva al aire cinco años. Ha experimentado revisiones, certificaciones y tres cambios de versiones en estructura, contenido y herramientas pedagógicas; ha prevalecido la estrategia de *aprendizaje basado en tareas*. Tiene un promedio de 6000 estudiantes por periodo y una red de tutores, y profesionales de diferentes disciplinas relacionadas con las ciencias sociales, encargados de desarrollar estrategias pedagógicas y nuevos contenidos académicos,

así como de hacer seguimiento al proceso de aprendizaje, formación y orientación del estudiante. Todo lo anterior, con el objetivo de incentivar el aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, bases de interacción en el Modelo Pedagógico Unadista.

En la ejecución de la educación virtual a distancia es vital que el estudiante desarrolle habilidades relacionadas con el aprendizaje autónomo.

Desde el punto de vista de los propósitos formativos de la UNAD, este promueve en el estudiante el logro de su mayoría de edad a través de la autorregulación, el trabajo independiente y el desarrollo de actividades académicas y sociales que implique la autodisciplina. (UNAD, 2011, p. 74)

En tal sentido, se toma al estudiante “como sujeto activo y protagónico de su propia formación, autogestor del aprendizaje a través del estudio independiente, planificador de sus actividades académicas, sistematizador de sus experiencias y métodos de estudio y aprendizaje” (UNAD, 2011, p. 76).

## Entornos virtuales de aprendizaje

Luego de dar a conocer el contexto, algunas características de la educación virtual y de sus actores, es pertinente describir los entornos virtuales con los que cuenta el curso desde donde se narra la experiencia. Los *entornos* hacen referencia a espacios organizados ubicados en el aula virtual que motivan la interacción y facilitan el proceso educativo con dinámicas pedagógicas y herramientas que activan la comunicación. El estudiante tiene acceso a información inicial, foros de presentación, dudas, conteni-

dos académicos, foros de aprendizaje —donde estudiantes y docentes construyen el conocimiento—, guías y rúbricas de aprendizaje, y el desempeño de los resultados de aprendizaje. Una de las muchas facilidades de la plataforma radica en el acceso al campus en cualquier tiempo y cualquier lugar; allí se establece comunicación sincrónica o asincrónica con compañeros y profesores.

Los mencionados espacios virtuales —tres en el curso— dan la bienvenida, cuentan con “un lugar” donde quienes toman el curso se presentan —es como el primer día en una universidad presencial—. La agenda de actividades avisa con métodos didácticos las etapas de cada actividad, para que el estudiante esté atento y, de paso, desarrolle la autodisciplina. El mismo entorno informa las agendas de los tutores y los cronogramas de la vida universitaria. En el segundo entorno están los *libros* —contenidos académicos—; se los puede consultar en línea o guardarlos en cada equipo de cómputo. Allí mismo están los *foros*, similares al salón de clase en el sistema presencial, con la diferencia de que el estudiante puede ingresar en cualquier momento, dar su aporte y recibir realimentación de pares y profesores, de forma asincrónica. Las guías y las rúbricas, columna vertebral del proceso de aprendizaje, orientan cada paso en busca de la formación y los resultados de enseñanza. En el tercer espacio se refuerza el proceso de realimentación, que se inicia en los foros de aprendizaje; también se hacen evidentes la evaluación del tutor, la autoevaluación y el balance del grupo de estudiantes.

Los entornos virtuales están conformados por herramientas pedagógicas que dinamizan el flujo de la información en aulas virtuales, lo



cual evidencia el valor de la comunicación en la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje, tema central de la actual experiencia.

## Herramientas

Las herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación en el aula virtual del curso referido se dividen en dos categorías: *sincrónicas* y *asincrónicas*. Las dos están íntimamente relacionadas con el acompañamiento que debe efectuar el docente en la construcción de conocimiento.

### Herramientas pedagógicas sincrónicas

#### *Web conferencias*

Son sesiones organizadas por el director del curso, con el apoyo de la red de tutores. El propósito es fortalecer el proceso de aprendizaje mediante la interacción, en tiempo real, del docente con sus estudiantes. Los temas tratados están relacionados con los contenidos académicos, nueva información o profundización de la tarea, y buscan fortalecer las diferentes unidades académicas que lo conforman. Los clasificamos, según la intención, en:

- **Web general del curso:** trata cada unidad del curso.
- **Web de inducción:** con sesiones de seguimiento.
- **Hagamos la tarea:** estrategia creada en tiempos de pandemia por la red de tutores. Lleva al aire un semestre, con resultados satisfactorios en cuanto a asistencia y atención personalizada.

La asistencia a las webs no es obligatoria; los estudiantes tienen acceso a la grabación de estas.

## *Chat-interacción tutor-estudiante*

Permite la interacción, en tiempo real, del profesor con sus estudiantes. El objetivo es ampliar información relacionada con los temas propuestos en el curso. El estudiante tiene la opción de contactar a su tutor durante los tiempos establecidos en la agenda docente. Es una charla personalizada donde el estudiante aclara dudas, produce conocimiento e interactúa con su profesor.

## **Herramientas pedagógicas asincrónicas**

### *Foros de aprendizaje colaborativo*

En este espacio se promueven la construcción del conocimiento, el desarrollo del pensamiento crítico y los procesos de aprendizaje significativo, colaborativo y autónomo en torno a las actividades del curso.

### *Tutoriales por tarea*

Son videos realizados por los integrantes de la red de tutores, y que buscan, de una forma pedagógica, reforzar el conocimiento y el desarrollo de las diferentes actividades propuestas.

### *Noticias del aula*

Más que un instrumento, es un medio de comunicación que maneja el director del curso. En este foro se publican los acontecimientos más recientes que estén relacionados con la construcción de las tareas. También se



comunican eventos como web conferencias, y se comparten artículos que refuerzan el proceso de aprendizaje y los tutoriales por tarea.

## *Correo interno*

Es una comunicación de doble vía, donde el director y el docente pueden enviar un mensaje a un estudiante o a su grupo, o bien, a todos los integrantes del curso. El estudiante, a la vez, puede escribir un correo a su tutor o al director del curso. Generalmente, el director del curso redacta mensajes masivos donde da a conocer información sobre eventos o comparte material relacionado con los temas por desarrollar.

## *Caja de herramientas*

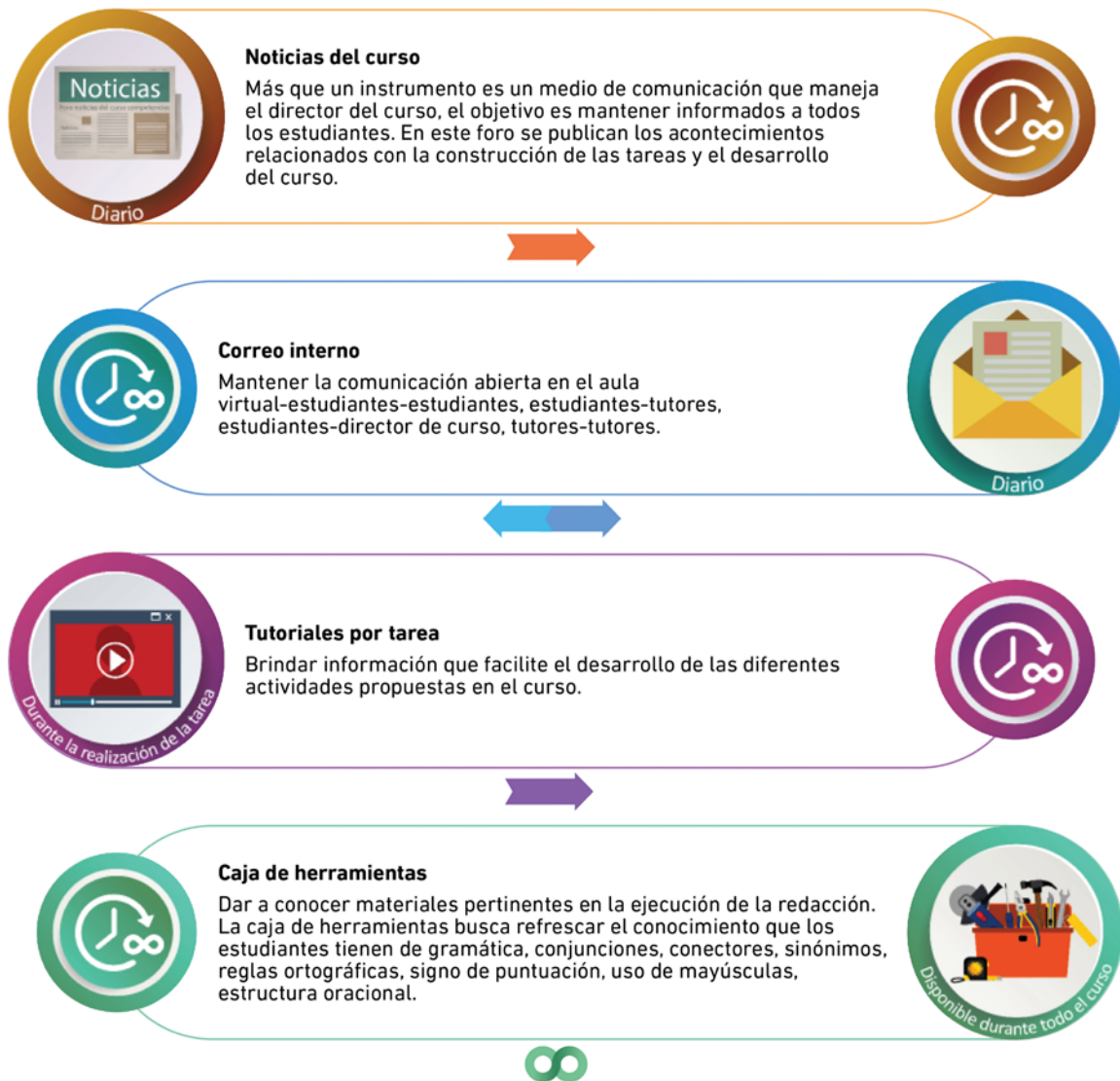
El concepto fue creado y aplicado en el curso. Sus contenidos están inspirados en las necesidades de los estudiantes, la observación y las vivencias de la red de tutores que se evidenciaron en el desarrollo de los periodos anteriores. Contiene información básica, pertinente y dinámica —aplicaciones, videos, *podcast*— que aporta a la buena redacción de los textos solicitados.





**Figura 1.** Infografía sobre herramientas pedagógicas comunicativas (parte I).

Fuente: Rivera (2018).



**Figura 2.** Infografía sobre herramientas pedagógicas comunicativas (parte II).

Fuente: Rivera (2018).

## Interpretación-reflexión desde la experiencia

### Comunicación y educación

En el aula virtual, la comunicación educativa y los canales de comunicación cobran mayor relevancia. Educarse es involucrarse en un proceso de múltiples flujos comunicativos. Un sistema será tanto o más educativo cuanto más rica sea la trama de interacciones comunicacionales que sepa abrir y poner a disposición de los educandos (Kaplún, 1998). Flujos o canales de comunicación como los que se dan a conocer en la presente experiencia, y que fortalecen el uso de las herramientas pedagógicas.

Kaplún (1998) hace énfasis en que la responsabilidad de una *comunicación educativa*, concebida desde esta matriz pedagógica, tendría como una de sus funciones capitales la provisión de estrategias, medios y métodos encaminados a promover el desarrollo de la competencia comunicativa de los sujetos educandos; un desarrollo que supone la habilitación de vías horizontales de interlocución e intercomunicación (Kaplún, 1998).

El flujo de comunicación al que hace referencia Kaplún (1998) se evidencia en las herramientas pedagógicas ya mencionadas. Otra de las particularidades dignas de resaltar de la comunicación educativa es la *comunicación horizontal de doble vía*, donde el estudiante es un actor activo, y el docente, un orientador dinámico y proactivo.

Comunicación de doble vía que se vive en el curso virtual, y que se refleja en los roles ejecutados por sus actores principales en el marco de la estrategia basada en tareas aplicada en el curso. El docente entiende las necesidades en las competencias comunicativas de sus estudian-

tes, y sabe cómo ayudar a mejorar su práctica. Los estudiantes tienen la posibilidad de aprender no solo a través de la transmisión de conocimientos por parte del profesor, sino que tienen una posición activa en la construcción de sus conocimientos. Se potencian el aprender haciendo y el aprender a aprender (Zhang, 2011, citado por Jerez y Garófalo, 2012).

Las herramientas pedagógicas que se proyectan en los diferentes canales de comunicación deben caracterizarse por: el manejo de un lenguaje claro; por el apoyo con videos, *podcast*, imágenes y textos que fortalezcan el desarrollo del conocimiento, y por ser de fácil acceso y fácil entendimiento, y que incentiven la comunicación horizontal de doble vía.

## Madurez pedagógica

En cuanto al papel del docente en la presente experiencia, se destaca el concepto *madurez pedagógica*, que, en palabras de Prieto (citado por Bongiovanni, 2013), consiste en *mi* apropiación del contenido y de los recursos para comunicarlo. Lo anterior se refleja en el proceso previo de investigación para la selección y la construcción de contenidos e instrumentos desarrollados por la red de tutores del curso, inspirada, a su vez, en vivencias, necesidades y requerimientos del contexto social. Es la capacidad personal para gestionar aprendizaje con recursos de comunicación didácticos, amigables, que inviten a construir, entender y contextualizar el conocimiento. Es un reto que asume el equipo de docentes para alcanzar la madurez pedagógica en la ejecución y la gestión del proceso de aprendizaje.

## La presente experiencia ratifica que...

El trabajo de una red interdisciplinar de tutores es primordial para formar estudiantes a distancia con mediación virtual, teniendo presente sus necesidades, sus vivencias, su cultura, su entorno social y las exigencias del contexto. Lo anterior, imprime un sello de calidad al proceso de aprendizaje y asegura la visión del conocimiento desde varias áreas. Tanto estudiantes como docentes deben ser actores activos en el proceso educativo virtual. Es esencial trabajar en una comunicación de doble vía, respaldada en las herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación. El reto es aumentar el número de estudiantes dueños de su proceso de formación con estrategias comunicativas que incentiven el intercambio y la construcción del conocimiento, con el respaldo de un aprendizaje autónomo.

La comunicación es el eje transversal que dinamiza el proceso educativo en el aula virtual. Se evidencia en la aplicación de las herramientas, la participación activa de los estudiantes y los resultados cuantitativos del curso.

En época de pandemia se han fortalecido las herramientas pedagógicas: las webconferencias se diversificaron, se las puede realizar en diferentes aplicaciones como Meet, Zoom o Teams. Ahora participa un mayor número de estudiantes. También fue creada la estrategia “Hagamos la tarea”.

El acompañamiento docente motiva el desarrollo de un aprendizaje autónomo. El tutor es guía y asesor, escucha de manera activa y habla de



forma asertiva. Es el agente motivador que busca incentivar el desarrollo de las capacidades de sus estudiantes. Provoca la participación activa y productiva de quienes toman el curso. Entiende las necesidades en las competencias comunicativas de sus estudiantes, y sabe cómo ayudar a mejorar su práctica.

## Referencias

- Bongiovanni, P. (2013). *La madurez pedagógica*. <http://www.educomunicacion.com/2013/06/lamadurez-pedagogica.html>
- Jerez, Y. y Garófalo, A. (2012). Aprendizaje basado en tareas aplicado a la enseñanza de las Telecomunicaciones. *Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones*, 33(3), 1-7. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559282012000300001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559282012000300001&lng=es&tlng=es)
- Kaplún, M. (1998). Procesos educativos y canales de comunicación. *Comunicar*, 11. <http://www.redalyc.org/pdf/158/15801125.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2020). Educación virtual o educación en línea. [https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html?\\_noredirect=1](https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html?_noredirect=1)
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (2011). *Proyecto académico pedagógico solidario 3.0 PAPS*. <https://academia.unad.edu.co/images/papsolidario/PAP%20solidario%20v3.pdf>



Rivera, N. R. (2018). *Análisis de las herramientas pedagógicas que dinamizan la comunicación en el curso comunicativas 40003 en los períodos 16-01, 16-02 y 8-03 del año 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional, Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <http://hdl.handle.net/10596/21342>