



## OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DOCENTE EN ENTORNOS VIRTUALES: INDICADORES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

**M. E. Virginia Mirella Zatarain Avendaño**

*Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa*  
Virginia.zatarain@upes.edu.mx

**Dra. María Luisa Pereira Hernández**

*Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa*  
Marialuisa.pereira@upes.edu.mx

**Área temática:** 18. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación.

**Línea temática:** Saberes digitales de docentes y estudiantes: a) TIC en educación básica, media superior y superior; b) normalismo, disciplinas académicas y TIC; c) habilitación tecnológica de actores educativos, evaluación y certificación de saberes digitales.

**Tipo de ponencia:** Trabajos parciales o finales de investigación



### Resumen

Este artículo tiene como objetivo principal evaluar el proceso de comunicación de las clases en línea implementado por los docentes de la Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa. Para ello, se utilizan los indicadores propuestos por el Marco Común Europeo de Competencia Digital Docente, con el fin de identificar los aspectos de mejora en su práctica comunicativa y optimizar el trabajo en la virtualidad y a distancia. Se llevó a cabo un estudio de caso cualitativo, en el cual se aplicó un cuestionario en línea a 72 estudiantes para recolectar los datos. Los resultados resaltan la necesidad de fortalecer las competencias digitales de los docentes e implementar el humanismo digital en su práctica, con el objetivo de optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación a distancia.

**Palabras clave:** Comunicación educativa, Tecnologías de la información y la comunicación, Educación a distancia, Competencias digitales.

### Introducción

La comunicación efectiva y significativa desempeña un papel fundamental en el ámbito educativo, especialmente en el contexto del aprendizaje a distancia. Con el crecimiento acelerado de las TIC'S, los docentes se enfrentan a nuevos desafíos y oportunidades para

establecer una interacción enriquecedora con sus estudiantes. En este sentido, el presente trabajo se centra en el análisis y fortalecimiento del proceso comunicativo entre el docente y el estudiantado en entornos virtuales de enseñanza.

La comprensión de la dinámica, la complejidad y los aspectos clave de la comunicación virtual se han convertido en un factor determinante para el éxito educativo. La investigación cualitativa nos permite adentrarnos en la percepción y experiencia de los actores involucrados en este proceso, explorando sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

La evaluación del proceso comunicativo entre docente y estudiantado se basa en indicadores claros y precisos, que han sido elaborados a partir de marcos de referencia reconocidos en el ámbito educativo. Estos indicadores permiten identificar áreas de oportunidad y fortalecer la práctica docente en entornos virtuales de aprendizaje. Asimismo, se rescatan las sugerencias y necesidades expresadas por los propios estudiantes, quienes demandan un mayor vínculo, empatía y atención por parte de los docentes.

Esta investigación busca contribuir al desarrollo de estrategias de mejora en la comunicación a distancia, con el objetivo de promover el aprovechamiento académico de los estudiantes, prevenir el ausentismo y la deserción escolar. Además, se destaca la importancia del acompañamiento docente y la necesidad de adaptarse a las particularidades de los estudiantes a distancia, fomentando una cultura digital de educación que integre innovación, diseño, arte, ciencia y, sobre todo, relaciones interpersonales sólidas.

En resumen, este estudio se enfoca en el análisis y fortalecimiento del proceso comunicativo entre docentes y estudiantes en entornos virtuales de enseñanza. A través de la comprensión de las necesidades pedagógicas, el uso adecuado de las TIC'S, y la implementación de estrategias de mejora, se busca potenciar la calidad educativa y el aprendizaje autónomo y duradero en el contexto del trabajo a distancia.

En el ámbito de la educación virtual, la comunicación desempeña un papel crucial como proceso social. Según Pérez (2009), junto con la interacción, facilita el desarrollo de relaciones interpersonales y beneficia el aprendizaje al establecer objetivos comunes y crear redes de aprendizaje.

La educación a distancia y el uso de plataformas digitales están cada vez más arraigados. De acuerdo con Buraffati (2023), la enseñanza virtual es el sector de la industria educativa que ha experimentado un crecimiento acelerado, con un incremento del 900% en comparación con el año 2000. Este crecimiento se debe en gran medida a la pandemia de COVID-19, que hizo inevitable el cambio de la modalidad presencial a la virtual en el ámbito educativo.

Durante la pandemia, en la UPES, se trabajó con los estudiantes en entornos virtuales, utilizando medios digitales como plataformas educativas, correos electrónicos y redes sociales (Pereira y Zatarain, 2022). Además, la institución ofrece cursos, diplomados y licenciaturas en línea, lo cual destaca la necesidad cada vez mayor de investigar y mejorar los procesos educativos virtuales.

Con base en lo expuesto, este estudio plantea interrogantes acerca de las competencias profesionales que los docentes de la UPES emplean en las clases en línea, así como los aspectos

que los estudiantes consideran necesarios mejorar en la práctica pedagógica para optimizar el proceso de comunicación. El objetivo principal es evaluar dicho proceso utilizando los indicadores propuestos por el Marco Común Europeo de Competencia Digital Docente, a la vez que se identifican los aspectos de mejora en la práctica comunicativa del profesorado con el fin de perfeccionar el trabajo en entornos virtuales y a distancia.

## Desarrollo

Independientemente de la modalidad del programa, es responsabilidad del docente estar en constante comunicación con el estudiantado. Según Garduño (2007), una de las habilidades del docente es identificar las áreas de oportunidad en el proceso de comunicación entre los diferentes actores del contexto educativo. En el ámbito de la educación, la comunicación siempre está presente, ya que a través de ella se logra la organización, la interacción, la motivación y, sobre todo, el diálogo formal e informal necesario para abordar los detalles del trabajo escolar y alcanzar los objetivos curriculares.

En el caso del docente en línea, es de vital importancia que asuma sus roles centrándose en la dinamización y organización del grupo a través de la comunicación (Silva, 2010). Los objetivos en estos roles son motivar, organizar, planificar, crear un ambiente agradable, proporcionar herramientas para la autogestión y facilitar el proceso educativo.

Según Garrison y Anderson (2005), basándose en los aportes de Berge (1995), Paulsen (1995) y Mason (1991), los roles del docente en línea se pueden clasificar en tres categorías principales: diseño y organización, facilitación del discurso y enseñanza directa (citado en Silva, 2010). Aunque existe una categoría específica para la comunicación, como es ser facilitador del discurso, cada una de estas categorías tiene una presencia social regida por aspectos comunicativos.

De lo anterior se desprende que las funciones del docente van desde un marco disciplinar hasta actividades que respalden el acompañamiento y la orientación del estudiante, con el objetivo de establecer una conciencia humanística y centrada en aspectos investigativos para garantizar la calidad educativa (Contreras y González, 2017). En este sentido, se destaca que la comunicación no es unidireccional y no se limita únicamente a lo lingüístico, por lo que debe concebirse como un proceso de producción y consumo de información. La comunicación como acción prosumidora va más allá de los diálogos y las conversaciones, trasciende hacia una relación intersubjetiva (Contreras y González, 2017).

Reconocer a los docentes como prosumidores implica considerarlos como actores comunicativos en la sociedad de la ubicuidad, asumiendo un nuevo rol en el que experimentan el Internet como un conjunto de dispositivos que forman parte de los entornos comunicativos derivados del desarrollo de las comunicaciones digitales móviles (Islas, 2008). En este sentido, el docente prosumidor debe poseer competencias comunicativas que le permitan consumir y producir recursos digitales y audiovisuales de manera crítica, reflexiva, responsable, ética,

empática y segura. Además, es su responsabilidad transmitir estas habilidades y competencias al estudiantado, para que ellos también puedan convertirse en prosumidores y autogestores de su propio aprendizaje.

### *Metodología*

Se realizó un estudio de tipo cualitativo con el propósito de examinar cómo las personas perciben y experimentan los acontecimientos de su entorno, y profundizar en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, de acuerdo con Hernández (2014). Para llevar a cabo este estudio, se utilizó el método de estudio de caso único, el cual permite registrar y describir la conducta de las personas que viven el fenómeno estudiado, según Martínez (2006). Para recopilar los datos, se empleó un cuestionario en línea que se aplicó a un total de 72 estudiantes de la licenciatura en pedagogía de la UPES, distribuidos en 4 grupos escolares de diferentes niveles educativos y con edades comprendidas entre los 18 y 30 años.

### *Indicadores del proceso de comunicación*

Este apartado parte de la premisa de que el proceso de comunicación virtual entre docente y estudiantado es dinámico, sistemático, complejo y exigente. Desde la perspectiva de un proceso complejo, los indicadores de análisis se centran en su estructura y en su praxis. Según Habermas (1981a) citado en Bernal, Pereira y Rodríguez (2018), la acción comunicativa se refiere a la interacción entre dos sujetos con capacidad racional comunicativa, quienes buscan establecer una relación interpersonal y alcanzar un entendimiento específico.

Con el objetivo de evaluar el proceso comunicativo entre el docente y el estudiantado, se creó una rúbrica basada en el Marco Común Europeo de Competencia Digital Docente (2017), el modelo de Camacho, Lara y Sandoval (S/F), y el de Hernández y Legorreta (S/F). En una etapa posterior del desarrollo de indicadores, se procedió a analizar los datos obtenidos de las respuestas del cuestionario, y se asignaron a cada uno de los criterios establecidos. La tabla No. 1 muestra los indicadores mediante los cuales el estudiantado de la UPES evalúa las competencias comunicativas del docente en el trabajo a distancia.

Tabla 1. *Evaluación del rol comunicativo del docente de pedagogía de UPES*

Indicadores del proceso de comunicación educativa en contextos virtuales	
El manejo de las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica docente, para lograr la interacción comunicativa, sincrónica y asincrónica en entornos virtuales.	<p>Utiliza diversas aplicaciones y herramientas de comunicación en línea para la práctica docente.</p> <p>Se comunica con el estudiantado y la comunidad escolar mediante el correo electrónico y alguna red social.</p> <p>Crea grupos específicos con el estudiantado, dentro de una red social para poderse comunicar.</p> <p>Gestiona grupos específicos con el estudiantado, dentro de una red social para poderse comunicar.</p> <p>Interacciona a través de distintos servicios de comunicación en línea con el estudiantado y la comunidad educativa.</p>
La organización, planeación y estructura de la práctica docente en el proceso de comunicación sincrónica y asincrónica en entornos virtuales.	<p>Destaca los medios comunicacionales a utilizar en el curso.</p> <p>Define rutas y canales de comunicación sincrónica y asincrónica con el fin de abordar consultas o inquietudes del curso.</p> <p>Brinda información detallada al estudiante sobre el programa del curso, el cronograma de actividades, las orientaciones, guías de aprendizaje, actividades, tareas, calificaciones y evaluaciones.</p>
La habilidad comunicativa, oral y escrita del docente en ambientes virtuales.	<p>Plantea argumentos concretos y críticos con base en las actividades desarrolladas para los estudiantes.</p> <p>Asesora con relación a tareas propuestas.</p> <p>Resuelve dudas de contenidos disciplinares.</p>
La ética del docente en el proceso comunicativo en entornos virtuales de aprendizaje.	<p>Atiende individualmente a los participantes que presentan dificultades en las actividades del curso.</p> <p>Estimula el interés del estudiante en el proceso educativo.</p> <p>Es sensible ante las características y disposiciones del grupo.</p> <p>Brinda respuestas socio-afectivas ante las necesidades del estudiantado.</p> <p>Genera un clima de confianza en el proceso de la comunicación educativa.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Contar con indicadores claros de evaluación permite identificar áreas de oportunidad para fortalecer el trabajo a distancia. Tanto el docente como el estudiantado, incluso antes de su primer encuentro en el entorno virtual, tienen claro que su objetivo principal es lograr un entendimiento mutuo, y su habilidad para desarrollar esta práctica se reflejará en los resultados educativos finales. Al situar la comunicación como base de la interacción social, nos apropiamos de los cimientos de una sociedad y su cultura (Bernal, Pereira y Rodríguez, 2018). De la misma manera, la comunicación debe ser vista como la plataforma en la que se lleva a cabo el proceso educativo, fortaleciendo así la cultura y, por ende, el aprendizaje. Por lo tanto, es fundamental contar con indicadores que permitan la autoevaluación de la práctica en los espacios virtuales.

Una vez identificados los indicadores presentes en cada categoría de análisis del proceso comunicativo entre el docente y el estudiantado de pedagogía de UPES, se pueden rescatar aquellos aspectos que es necesario fortalecer en la práctica.

Con respecto al manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, para lograr la interacción comunicativa sincrónica y asincrónica es necesario que el docente: a) busque, evalúe, y utilice aplicaciones y herramientas de comunicación en línea para fortalecer su práctica, b) promueva el uso de foros y redes sociales para actividades de aprendizaje, c) use las redes sociales para organizar proyectos, tareas y actividades educativas, así como para el trabajo colaborativo entre estudiantes, d) diseñe estrategias de comunicación personalizadas combinando varias aplicaciones y plataformas, en función de la naturaleza de la actividad formativa a desarrollar, y por último es necesario que: e) genere recursos educativos que promuevan el desarrollo de habilidades y destrezas en el manejo de la temática en específica e f) intercambie recursos, conocimientos y opiniones sobre herramientas y aplicaciones digitales.

Respecto a la organización, planeación y estructura el docente debe generar competencias con relación a: a) planear el uso de una estrategia de comunicación educativa adaptada a cada tipo de público, b) asesorar previamente al estudiantado en el manejo de las aplicaciones tecnológicas a utilizar, c) establecer previamente plazos para brindar realimentación a los trabajos y actividades, d) elaborar manuales que faciliten la comprensión de recursos utilizados en la plataforma, d) informar acerca de cualquier cambio efectuado en el curso, e) realizar evaluación de los resultados finales del curso, considerando la participación comunicativa activa de los involucrados y, f) establecer lineamientos comunicacionales precisos para la gestión del trabajo y la participación del estudiante durante el curso.

En la categoría de la habilidad comunicativa oral y escrita del docente en ambientes virtuales se considera necesario: a) sintetizar las aportaciones realizadas por los estudiantes mediante los medios de comunicación para llegar a un consenso, con el fin de brindar una respuesta oportuna, b) elaborar orientaciones y consignas claras y precisas que permita la comprensión por parte del estudiante, c) brindar respuestas asertivas ante las necesidades académicas del estudiantado, d) moderar discusiones para la construcción del conocimiento, e) monitorear la elaboración y calidad de trabajos, f) realizar un seguimiento para asegurarse que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado para evitar la deserción, g) apoyar en la identificación y atención de las dificultades de aprendizaje y, h) visualizar conjuntamente con el estudiante, alternativas de solución a las diferentes problemáticas académicas que presente, así como participar oportunamente en el desarrollo de foros y/o wikis, con la intención de refutar y reforzar las aportaciones presentadas por los estudiantes.

Por último, con respecto a la ética del docente este debe: a) mantener una comunicación asertiva con los estudiantes que participan y no participan, b) brindar una atención oportuna a cada uno de sus estudiantes, c) dar seguimiento oportuno que permita conocer el desempeño de cada uno de sus estudiantes, d) brindar una realimentación oportuna y pertinente sobre los avances, actividades y productos generados por los estudiantes e) Involucrar al estudiante

en los espacios interactivos para dinamizar la participación en el aula virtual, f) mantener valores éticos de responsabilidad, honestidad, respeto, compromiso, justicia y equidad con el estudiantado, g) mantener una actitud crítica, innovadora y propositiva, h) mantener el respeto y consideración de las circunstancias particulares de la persona de cada estudiante, i) promueve la empatía y la cordialidad en la relación interpersonal con los estudiantes, j) establecer una comunicación productiva para el desarrollo y/o respeto de la personalidad de los estudiantes, k) ser promotor y facilitador grupal de las relaciones interpersonales que se generan en el interior del grupo y en las distintas etapas del mismo, l) contar con la disposición para autoevaluarse y ser evaluado, m) favorecer el desarrollo de valores interculturales en mi comunidad educativa a través del uso de servicios y aplicaciones de comunicación digital, n) poseer conocimiento de las características del estudiante a distancia, para identificar los problemas o actitudes que puedan obstaculizar el desempeño del estudiante y en su caso poder brindarle apoyo.

Estos, sin duda, son indicadores que fortalecerán la calidad de la enseñanza impartida por parte de los docentes a distancia y favorecen los procesos de comunicación entre el docente y el estudiantado.

#### *Aspectos de mejora para el proceso de comunicación del docente en la virtualidad*

Identificar la influencia del proceso de comunicación implica reconocer las necesidades pedagógicas de los docentes y las estrategias de mejora necesarias para aprovechar académicamente a los estudiantes y evitar el ausentismo y la deserción escolar. A partir de las sugerencias brindadas por el estudiantado para mejorar la comunicación a distancia, se destacan algunas ideas clave, tales como “tener un mejor vínculo”, “la empatía, ya que hay maestros que no entienden los problemas cuando no podemos conectarnos” y “la actitud de un solo docente no lo permite, entonces me gustaría que mejorara su actitud, aunque siempre he tratado de mejorar nuestra relación estando en clase”.

Estas respuestas reflejan la necesidad de un acompañamiento por parte del docente. Según Puerta (2016), el acompañamiento implica estar al lado de los estudiantes, escuchar sus necesidades e inquietudes, y contribuir a su crecimiento personal y profesional. Permite que el estudiante desarrolle y potencie sus capacidades para desenvolverse como persona en los diferentes escenarios en los que debe interactuar.

El docente debe ser consciente de las diferencias entre un estudiante a distancia y uno presencial. Ingresar en una cultura digital de educación a distancia implica innovación, diseño, arte, ciencia y comunicación, pero sobre todo, implica establecer relaciones interpersonales sólidas como elementos clave. Según el estudiantado, mejorar el proceso de comunicación a distancia implica “mejorar el interés en las dudas que surjan”, “tener un mejor vínculo”, “conocer más a los estudiantes y su realidad”, “establecer un lazo de confianza”, “ser más comunicativos y preocuparse por las situaciones que afectan el aprendizaje”, “practicar la empatía” y “mejorar la actitud del docente”.

Para lograr lo anterior, es importante tener en cuenta que vivimos en una época de constantes cambios tecnológicos, paradigmáticos, culturales e ideológicos. Por lo tanto, se debe concientizar sobre la necesidad de una capacitación constante del docente para convertirse en un docente prosumidor, que también tenga como característica el aprendizaje autónomo a lo largo de toda la vida.

## Conclusiones

En conclusión, el análisis y fortalecimiento del proceso comunicativo entre el docente y el estudiantado en entornos virtuales de enseñanza se revela como un aspecto fundamental para el éxito educativo en la actualidad. La comprensión de las necesidades pedagógicas, el uso adecuado de las TIC'S, y la implementación de estrategias de mejora son elementos clave para promover un aprendizaje significativo.

La investigación cualitativa ha permitido adentrarse en la experiencia y percepción de los actores involucrados, brindando datos enriquecederos para otorgar significados. A través del método de estudio de caso único, se han examinado detalladamente las interacciones y conductas de los participantes, identificando áreas de oportunidad y rescatando sugerencias valiosas para mejorar la comunicación a distancia. La implementación de indicadores claros y precisos ha permitido evaluar el proceso comunicativo, destacando la importancia de aspectos como el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, la organización y estructura, y la habilidad comunicativa del docente en espacios virtuales. Estos indicadores han proporcionado una guía para fortalecer la práctica docente, promoviendo el uso adecuado de herramientas en línea, la personalización de estrategias de comunicación, la atención a las necesidades del estudiantado y la generación de recursos educativos pertinentes.

En un contexto caracterizado por constantes cambios tecnológicos, culturales e ideológicos, se reconoce la necesidad de una capacitación constante del docente, orientada hacia el desarrollo de competencias digitales, la innovación educativa y la promoción del aprendizaje autónomo a lo largo de la vida. Además, se destaca la importancia de valorar las relaciones interpersonales, la empatía y el acompañamiento, como elementos claves en la comunicación a distancia, reconociendo la diversidad de los estudiantes y adaptándose a sus particularidades.

En definitiva, el fortalecimiento del proceso comunicativo en espacios virtuales contribuye a la calidad educativa, la prevención del ausentismo y la deserción escolar. Al reconocer las necesidades pedagógicas, implementar estrategias de mejora y fomentar una cultura digital de educación, se promueve un aprendizaje significativo, enriquecedor y duradero para los estudiantes en el ámbito del trabajo a distancia.

En otro aspecto, el análisis de la práctica docente revelada, muestra la presencia de desafíos y áreas de mejora en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes. Aunque los docentes

ponen en práctica sus competencias digitales, se identifican dificultades en su uso y una falta de atención a aspectos fundamentales que podrían potenciar el aprendizaje.

La falta de retroalimentación adecuada, la ausencia de escucha activa y empatía, y la intermediación en la comunicación son factores que afectan la calidad y eficacia de la comunicación. Para superar estos desafíos, es necesario fortalecer las competencias comunicativas de los docentes, mejorar la accesibilidad y retroalimentación, fomentar la escucha activa y la empatía, y promover el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación. Además, el docente de UPES debe promover diálogos abiertos y conversatorios con los estudiantes, acordar el uso de las TIC y estrategias didácticas, y construir flujos comunicativos constantes y abiertos con los estudiantes para convertirlos en prosumidores.

La incorporación del humanismo digital, basado en la empatía, aceptación incondicional y congruencia, así como en los valores y representaciones simbólicas, es esencial para promover la autogestión, compromiso y responsabilidad de los estudiantes hacia su proceso de aprendizaje. Estas mejoras contribuirán a optimizar los procesos de trabajo mediático y a distancia en UPES.

La presente investigación proporciona evidencia empírica que cumple con los objetivos planteados y responde a las preguntas de investigación, respaldada por el sustento teórico. Su relevancia radica en el conocimiento generado para desarrollar programas de capacitación que mejoren la práctica pedagógica de los docentes en la educación a distancia, así como en su utilidad para futuras investigaciones.

## Referencias

- Bernal, R. S., Pereira, A. O., Rodríguez, J. G. (2018). Comunicación humana interpersonal. Una mirada sistémica. Ed. Iberoamericana. <https://repositorio.ibero.edu.co/bitstream/001/596/1/Comunicaci%C3%B3n%20humana%20interpersonal%20una%20mirada%20sist%C3%A9mica.pdf>
- Buraffati, A. (2023). Tecnología en educación: estadística y tendencias de 2023. Gitnuz blog, <https://blog.gitnuz.com/es/estadisticas-sobre-la-tecnologia-en-la-educacion/>
- Camacho, M; Lara, Y; y Sandoval, G. (S/F). La docencia y su rol en los entornos virtuales del aprendizaje: Una perspectiva desde la universidad Técnica Nacional, Costa Rica. <https://acceso.virtualeduca.red/documentos/ponencias/puerto-rico/1400-36bd.pdf>
- Contreras, L. y González, K. (2017). Nuevas funciones docentes para la gestión del conocimiento en la Web Social. *Academia Y Virtualidad*, 10 (1), 95-106. <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.2682>, <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/2682>
- Garduño, R. (2007). Caracterización del docente en la educación virtual: consideraciones para la bibliotecnología. *Investigación bibliotecnológica*, 21 (43), 157-183. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4130/51483>

- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. *El proceso de investigación cualitativa*, Mc Graw Hill, México, 6ta edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Islas, O. (2008). El prosumidor. El actor comunicativo de la Sociedad de la Ubicuidad. Centro de Comunicaciones Digitales del Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México. *Palabra clave*, 11 (1), p.29-39, <https://www.redalyc.org/pdf/649/64911103.pdf>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica, *Pensamiento y Acción*, 20, 165-193, <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Medina, N. (2010). La comunicación educativa y su aplicación en línea, *Apertura*, 2 (2), 1-8, <https://www.redalyc.org/pdf/688/68820827004.pdf>
- Pereira, M; y Zatarain, V. (2022). Características del proceso de comunicación entre docentes y estudiantes de la Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa (UPES) en tiempo de pandemia. La perspectiva del estudiantado, revista dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 1 (26), 1-14, <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3241/3222>
- Pérez Alcalá, María del Socorro (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 1(1), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68820815003>
- Puerta, C. (2016). El acompañamiento educativo como estrategia de cercanía impulsadora del aprendizaje del estudiante. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (49), 1-6, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194247574001>
- Sardiñas, Y; Domínguez, I; & Reinoso, C. (2020). La comunicación educativa: su desarrollo en el profesor de secundaria básica. *Varona. Revista Científico Metodológica*, (71), 18-24, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1992-82382020000200018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382020000200018&lng=es&tlng=es)
- Silva, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje *Innovación Educativa*. Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México, 10 (52), 13-23, <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763002.pdf>